



# **LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EUROPEAS EN LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS**

THE CIVIL RESPONSIBILITY OF EUROPEAN AIRLINES IN THE DENIAL OF  
BOARDING IN THE AIR TRANSPORT OF PASSENGERS

**Máster Universitario en Acceso a la Profesión de Abogado**

Presentado por: D. Sergio José Catón Casela

Dirigido por: Dra. D<sup>a</sup> Isabel Cano Ruiz

**Alcalá de Henares, mayo de 2021**

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es ofrecer una visión general de la responsabilidad de las compañías aéreas comunitarias en los casos de denegación injustificada de embarque, definiendo los conceptos y elementos esenciales tanto del contrato de transporte de pasajeros por vía aérea, como de la denegación de embarque propiamente dicha, más allá del *overbooking*, y las diferencias que presenta en relación con otros supuestos como la cancelación o retraso del vuelo; así como los distintos requisitos que debe observar una compañía aérea para operar bajo el actual régimen jurídico como compañía aérea comunitaria. La demanda, relevancia y volumen de pasajeros que conlleva este tipo de transporte, así como los distintos incumplimientos contractuales a los que se enfrentan los viajeros de manera habitual -con la problemática sobre competencia que añade el factor internacional- y la gravedad que estos pueden llegar a revestir, constituyen la columna vertebral este documento, que se centra especialmente, en la protección del usuario contenida en los instrumentos normativos europeos, como el Reglamento (CE) 261/2004 y los Convenios de Varsovia y Montreal.

## **ABSTRACT**

The purpose of this paper is to provide a general overview of the liability of European airlines in cases of unjustified denied boarding, defining the concepts and essential elements of both the contract of carriage of passengers by air and denied boarding itself, and the differences it presents in relation to other concepts such as flight cancellation, or delay; as well as the different requirements that an air carrier must observe in order to operate under the current legal regime as a Community air company. Demand, relevance and volume of passengers involved in this kind of transport, as well as the different contractual breaches that travelers face on a regular basis-with the problem of judicial competence that the international factor adds-and the seriousness that these can have, form the backbone of this document, which focuses especially on the protection of

the user contained in European regulatory instruments, such as Regulation (EC) 261/2004 and the Warsaw and Montreal Conventions.

### **CUADRO de ABREVIATURAS**

|         |   |
|---------|---|
| LNA     | Ley 48/1960 de Navegación Aérea   |
| LSA     | Ley 21/2003 de Seguridad Aérea  |
| RCA     | Reglamento de Circulación Aérea   |
| PNS     | Plan Nacional de Seguridad para la Aviación Civil                                   |
| STS     | Sentencia del Tribunal Supremo  |
| LCGC    | Ley 7/1998 sobre condiciones generales de la contratación                           |
| TRLGDCU | Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios                        |
| LSSI    | Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico |
| UE      | Unión Europea   |
| AESA    | Agencia Estatal de Seguridad Aérea  |
| IATA    | Asociación Internacional de Transporte Aéreo  |
| OACI    | Organización de Aviación Civil Internacional  |

## **\*\* PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS**

**Palabras Clave:** Cancelación, Compañía Comunitaria, Compensación, Consumidor, Contrato, Denegación, Distancia, Embarque, Escala, Estado parte, Europa, Internacional, Montreal, *Overbooking*, Pasajero, Reglamento, Responsabilidad, Retraso, Transporte, Varsovia, Vuelo

**Keywords<sup>1</sup>:** Cancellation, European Company, Compensation, Consumer, Contract, Denial, Distance, Boarding, Scale, State Party, Europe, International, Montreal, *Overbooking*, Passenger, Regulations, Liability, Delay, Transportation, Warsaw, Flight.

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b><i>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</i></b> .....  | <b>5</b>  |
| 1.1.-Marco jurídico .....   | 6         |
| 1.2.- Concepto, características esenciales y relevancia del contrato aéreo de pasajeros...                              | 8         |
| 1.3.- Las compañías aéreas comunitarias.....  | 14        |
| <b><i>CAPÍTULO II. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DENEGACION DE EMBARQUE</i></b> .....                                    | <b>17</b> |
| 2.1.- Concepto de denegación de embarque.....   | 17        |
| 2.2.- Elementos configuradores de la denegación de embarque .....   | 21        |
| 2.3.- Diferencias entre denegación de embarque, cancelación y retraso prolongado .....                                  | 23        |
| <b><i>CAPÍTULO III. CAUSAS DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE</i></b> .....  | <b>25</b> |
| 3.1.- La Denegación de embarque justificada frente a la injustificada .....   | 25        |
| 3.2.- Causas justificadas de denegación de embarque.....  | 26        |
| 3.2.1.- Incumplimiento contractual, ausencia de documentación para el embarque, entrada o salida del país destino ..... | 29        |
| 3.2.2.- Problemas de salud físico-psíquicos del pasajero.....   | 31        |
| 3.2.3.- Supuesto de peligro y/o inseguridad para la aeronave .....  | 33        |
| 3.3.- Causas injustificadas de denegación de embarque: especial referencia al <i>overbooking</i> .....                  | 35        |
| <b><i>CAPÍTULO IV.LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA EN LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE</i></b> .....                       | <b>39</b> |
| 4.1.- Introducción .....  | 39        |
| 4.2.- Regulación de los Convenios de Varsovia y Montreal .....  | 40        |
| 4.3.- Regulación contenida en el reglamento n°261/2004.....   | 43        |
| 4.4.- Propuesta de reforma.....   | 45        |
| <b><i>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES</i></b> .....  | <b>46</b> |
| <b><i>BIBLIOGRAFÍA</i></b> .....  | <b>49</b> |
| <b><i>LEGISLACIÓN</i></b> .....   | <b>51</b> |
| <b><i>JURISPRUDENCIA</i></b> .....  | <b>56</b> |
| <b><i>WEBS OFICIALES VISITADAS</i></b> .....  | <b>58</b> |
| <b><i>ANEXO</i></b> .....   | <b>58</b> |

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Desde su aparición, a principios del siglo pasado, con el primer vuelo a motor realizado por los hermanos Wright, la aviación es el medio de transporte de más reciente implantación y que más ha evolucionado en los últimos años, debido principalmente a los numerosos avances de la ciencia y la tecnología que lo han acompañado en tiempo y espacio, pero también al indudable interés comercial y gubernamental que suscitó desde el primer momento y que lo ha situado en un lugar privilegiado respecto a otros medios más utilizados hasta entonces.

La proporción es tal que, hasta la caída histórica<sup>2</sup> provocada por la irrupción de la crisis sanitaria consecuencia del COVID-19, en marzo de 2020, el número de usuarios no había parado de incrementarse hasta alcanzar globalmente en 2019 una cifra equivalente a la mitad de la población mundial<sup>3</sup>. Solamente desde España despegaron, ese año, casi trescientos millones de personas<sup>4</sup>, previendo la IATA que para 2038 la cifra se habrá duplicado hasta los ocho mil millones.

Con semejantes datos e intereses en juego, resulta comprensible la relevancia que ha adquirido la cuestión de la responsabilidad civil de las compañías aéreas por incumplimiento contractual, en concreto la derivada de las denegaciones, cancelaciones y/o retrasos, siendo la primera el objeto de análisis del presente trabajo, por tratarse de una práctica negligente y consciente cada vez más frecuente, especialmente tras la entrada en el mercado de las compañías *low cost* y la contratación digital, y que a pesar

---

<sup>2</sup> Comunicado n.º: 06 de la IATA. “Caída Histórica de Demanda de Viajes Aéreos”. 2020. Disponible en: <https://www.iata.org/contentassets/9acb79cb3f2a4243af09f822c72f4355/2021-02-03-02-sp.pdf>

<sup>3</sup> Según la IATA durante 2019 volaron un total de 4.081 millones de pasajeros

<sup>4</sup> AENA. Tráfico de pasajeros, operaciones y carga en los aeropuertos españoles. 2019 [https://wwwssl.aena.es/csee/ccurl/174/519/00.Definitivo\\_2019.pdf](https://wwwssl.aena.es/csee/ccurl/174/519/00.Definitivo_2019.pdf)

de los esfuerzos, tanto nacionales como internacionales, continua fuera de control. El carácter transnacional, y el hecho de que la mayoría de estos contratos sean llevados a cabo con consumidores, no hace más que agravar un problema para el que el legislador tendrá que diseñar toda una clase de normas, que, como se verá a continuación, corren el riesgo de quedarse pronto obsoletas.

## **1.1.-Marco jurídico**

A pesar de que el Derecho de la Navegación aérea no está regulado en el Código de Comercio y de que sus fuentes son escasas, se trata de un derecho escrito, pues, a diferencia del Derecho marítimo -quizá por su relativa novedad- no cuenta con reglas consuetudinarias. Por otro lado, sus normas reguladoras, que atienden en su mayoría, a cuestiones técnicas relativas a la seguridad y la circulación, propician que distintas normativas, como la regulación mercantil y administrativa, deban operar, en la mayoría de los casos, de manera conjunta.

Concretamente en España, destaca por su importancia, la Ley 48/1960 de Navegación Aérea de 21 de julio -en adelante LNA<sup>5</sup>- modificada hasta en veinte ocasiones, una media de dos veces al año desde su publicación en 1960, la última el 30 de diciembre de 2020; la Ley 21/2003, de 7 de julio de Seguridad Aérea -en adelante LSA<sup>6</sup>- , y el Reglamento de Circulación Aérea aprobado por Real Decreto 57/2002 -en adelante RCA<sup>7</sup>- , a los que habrá que añadirse las citadas normas administrativas. El cuadro de fuentes se completa con las llamadas Circulares aeronáuticas<sup>8</sup>, a las que se refiere el art. 8 de la LSA; la Orden de 27 de noviembre de 1997, por la que se regula la autorización de servicios aéreos intracomunitarios y el registro de sus tarifas<sup>9</sup> y el Programa

---

<sup>5</sup> Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima. «BOE» núm. 180, de 25 de julio de 2014. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/07/24/14>

<sup>6</sup> Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea. «BOE» núm. 162, de 08/07/2003. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/07/07/21/con>

<sup>7</sup> Real Decreto 57/2002, de 18 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Circulación Aérea. «BOE» núm. 17, de 19 de enero de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2002/01/18/57>

<sup>8</sup> Las Circulares aeronáuticas se publican en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda urbana.

<sup>9</sup> Orden de 27 de noviembre de 1997 por la que se regula la autorización de servicios aéreos intracomunitarios y el registro de sus tarifas. «BOE» núm. 300, de 16 de diciembre de 1997. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/o/1997/11/27/\(4\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1997/11/27/(4))

Nacional de Seguridad para la aviación civil, más conocido como PNS<sup>10</sup>. Además, España ha ratificado numerosos Convenios internacionales para la unificación de materias relativas al transporte aéreo, como el de Varsovia o Montreal, de los que se hablará en profundidad en el título IV, por lo que además de a la legislación nacional, habrá que atenderse a la regulación complementaria internacional, sin perjuicio de la normativa comunitaria que le sea de aplicación.

La Unión Europea ha sumado a los citados Convenios de Varsovia (1929)<sup>11</sup> - y sus sucesivas modificaciones recogidas bajo la denominación genérica de “*Sistema de Varsovia*”- y Montreal (1999)<sup>12</sup>, los Reglamentos (CE) 1592/2002, aprobado por el Parlamento y del Consejo el 15 de julio de 2002, sobre normas comunes en el ámbito de la aviación civil, por el que se regula la Agencia Europea de Seguridad Aérea o *European Aviation Safety Agency*, y cuyo objetivo primordial, en consonancia con su adhesión al *Eurocontrol*<sup>13</sup>, es garantizar el correcto funcionamiento de la seguridad aérea civil, estando los organismo españoles -como la AESA<sup>14</sup>- obligados a colaborar con ésta de cara a posibles inspecciones y/o investigaciones en territorio nacional en virtud de lo dispuesto en el art.31 de la LSA, y el (CE) 1008/2008 sobre la concesión de licencias aéreas y que fue traspuesto en España en su versión anterior en la mencionada Orden de 27 de noviembre de 1997.

Por su parte, el sistema de protección del pasajero en el transporte aéreo, que constituye el título V y el objeto del presente trabajo, se ha configurado por la UE a partir del derogado Reglamento (CEE) 295/91 de 4 de febrero de 1991, sustituido por el actual 261/2004, donde se establecen las normas de protección de los pasajeros en caso de cancelación, retraso y denegación de embarque y sus indemnizaciones correspondientes, así como también a través del Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo de 9 de Octubre

---

<sup>10</sup> Resolución de 1 de febrero de 2019, de la Secretaría General de Transporte, por la que se aprueba la actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil. «BOE» núm. 33, de 7 de febrero de 2020. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/res/2020/01/28/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2020/01/28/(1))

<sup>11</sup> Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, como consecuencia de la Conferencia internacional de Derecho privado aéreo. «Gaceta de Madrid» núm. 233, de 21 de agosto de 1931. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1931-7008>

<sup>12</sup> Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999. «BOE» núm. 122, de 20 de mayo de 2004. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/ai/1999/05/28/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/ai/1999/05/28/(1)) por el que se rigen las compañías aéreas comunitarias de manera imperativa en relación con el transporte de personas, equipaje y los posibles daños ocurridos a estos.

<sup>13</sup> Abreviatura de la “*Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea*” creada por el Convenio Internacional de Cooperación relativo a la seguridad de la navegación aérea «Eurocontrol», de 13 de diciembre de 1960, con sus diferentes modificaciones y refundido por el Protocolo de 27 de junio de 1997.

<sup>14</sup> La Agencia Estatal de Seguridad Aérea es el organismo adscrito a la Secretaría de Estado de Transporte del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que vela para que se cumplan las normas de aviación civil en el conjunto de la actividad aeronáutica de España.



de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje, modificado, a su vez, por el Reglamento 889/2002 de 13 de mayo de 2002.

En cualquier caso, debido al carácter intrínsecamente transnacional del objeto del contrato en cuestión y de los bienes jurídicos a proteger, los países firmantes, y por tanto vinculados, de los mencionados Tratados, desbordan, a menudo, a los miembros de dicha Unión, extendiéndose a terceros Estados fuera del espacio económico europeo, tales como Brasil, Islandia, India, Japón, México, Noruega, Suiza o Venezuela, según el caso.

Finalmente, es importante destacar a este respecto, como se recoge en las sentencias del 14/07/2009 de la Audiencia Provincial de Madrid, Sección 28ª y 20/11/2009 de la sección 25ª de la Audiencia Provincial de Barcelona<sup>15</sup>; y según se desprende de su articulado<sup>16</sup>, que la legislación internacional debe contemplarse como un sistema de mínimos, no solo compatible con las legislaciones nacionales,<sup>17</sup> sino imperativo e inderogable, por cuya naturaleza puede ser aumentado y complementado, lo que permite además adaptarlo a las posibles particularidades geográficas, si las hubiere.

## **1.2.- Concepto, características esenciales y relevancia del contrato aéreo de pasajeros**

Al contrario de lo que sucede con otra clase de contratos de transporte, como el marítimo o el terrestre que se encuentran conceptualizados tanto en el Código Civil<sup>18</sup> como en leyes especiales<sup>19</sup>, no existe una definición expresa del contrato de transporte aéreo, ni en la ley nacional ni en el Convenio de Varsovia o Montreal; debiendo inferirse por ello tanto de la jurisprudencia, como de las posibles construcciones

---

<sup>15</sup> Ambas extraídas de la selección de jurisprudencia SEPIN 2019 sobre derechos de consumidores y usuarios (pasajeros) en el transporte aéreo, pp. 16 y 17.

<sup>16</sup> Arts. 1 y 12 del Reglamento (CE) 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso, «DOUE» núm. 46, de 17 de febrero de 2004, entre otros.

<sup>17</sup> ARROYO MARTINEZ, I., *Lecciones de Derecho Mercantil*. Madrid, Civitas, octava edición. p. 1098.

<sup>18</sup> Arts. 1601 a 1603 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. «Gaceta de Madrid» núm. 206, de 25/07/1889. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/(1)/con)

<sup>19</sup> A saber: art. 287.1 de la Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima. «BOE» núm. 180, de 25 de julio de 2014. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/07/24/14> y art. 2.1 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías. «BOE» núm. 273, de 12/11/2009. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2009/11/11/15/con>

doctrinales formuladas a partir de la noción básica del contrato de transporte en sí<sup>20</sup>, o de su análogos en otras modalidades, salvando las diferencias de contenido.

En este sentido, el Reglamento (CE) nº 1008/2008<sup>21</sup> define el “servicio aéreo” en su artículo 2.4 como un vuelo o una serie de vuelos para el transporte aéreo de pasajeros, carga a o correo a cambio de una remuneración o el pago de un alquiler. Del mismo modo, el artículo 1 del Convenio de Varsovia considera “transporte aéreo” -su ámbito de aplicación-, todo transporte (internacional) de personas, equipajes o mercancías efectuado en aeronave contra remuneración.

Es importante destacar a este respecto que, el contrato de transporte de pasajeros en concreto carece de una regulación unitaria, siendo preciso atender, además, al medio de transporte empleado -en este caso el aéreo-, para poder acudir a la normativa que corresponda, en concreto a los artículos 96 a 101 y 115 a 125 de LNA y al citado Convenio de Montreal de 1999, ratificado por España el 28 de junio de 2004<sup>22</sup>; lo que sin duda coincide con la conceptualización ofrecida por la jurisprudencia<sup>23</sup>, según la cual, se trata de un “servicio esencial” para garantizar el derecho a la libre circulación de personas, que puede definirse como aquel contrato por el que, en virtud de las partes, el porteador se obliga a trasladar en aeronave a los pasajeros, a cambio de un precio, con arreglo a las condiciones pactadas, en el tiempo estipulado y garantizando su seguridad. Sin olvidar, aunque se hable de transporte de pasajeros, que el equipaje de este es igualmente objeto de transporte<sup>24</sup>.

La doctrina, por su parte, lo ha definido en base a los elementos inherentes al contrato, como aquel mediante el cual, una persona denominada transportista, conviene con otra, en el traslado por vía aérea, de una determinada persona o cosa con arreglo a las

---

<sup>20</sup> FEAL MARIÑO, E. Mª. *El overbooking en el transporte aéreo*, Thompson Aranzadi, Navarra, 2003, p.23

<sup>21</sup> Reglamento (CE) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (versión refundida). «DOUE» núm. 293, de 31 de octubre de 2008, pp. 3 a 20. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-82157>

<sup>22</sup> SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*. Wolters Kluwer. Madrid 2019. p.23.

<sup>23</sup> STSS 3208/2007 del 30 de abril de 2007. CENDOJ: 28079130072007100482. Disponible en: <https://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp> y 3733/2018, del 03 de noviembre de 2018. CENDOJ: 28079110012018100613. Disponible en: <https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/e6de6746e27575c5> y la SJPII Álava, nº7 de 04 de septiembre de 2018, SP/SENT/99243, entre otras.

<sup>24</sup> PAZOS CASTRO, R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. p.23.

condiciones estipuladas por ambas partes a cambio del pago de un precio<sup>25</sup>. Cabe señalar, que se trata de un contrato de traslado geográfico y, generalmente, oneroso, pero no existe inconveniente para que el acuerdo pueda ser gratuito.<sup>26</sup>

Como muestra lo anteriormente expuesto, a falta de una conceptualización unívoca explícita, y debido a la heterogeneidad de su naturaleza, lo más conveniente será atender a aquellos elementos esenciales del contrato que permiten una regulación común<sup>27</sup>. De este modo, y considerando en primer lugar que el contrato de transporte aéreo de pasajeros es un contrato de acuerdo de voluntades, donde las partes -pasajero y transportista-, asumen una serie de obligaciones y derechos, siendo estas en esencia, la de trasladar al pasajero y su equipaje de un lugar a otro bajo unas determinadas condiciones por parte del transportista y la del pago de una cantidad fijada a cambio de dicho traslado por el pasajero<sup>28</sup>. El abono de dicha cantidad, al generar un intercambio entre el precio y la contraprestación que realiza el transportista, le otorga, como segundo elemento del contrato, el carácter oneroso, que según se ha dicho, no será condición determinante. En tercer lugar, estaría el objeto del contrato, elemento obligacional del acuerdo y del consentimiento entre las partes, el cual consistirá, por un lado, en la obligación de dar -materializada en el mencionado pago del precio por parte del pasajero-, y una obligación de hacer por parte del transportista, que no será otra que el traslado de éste hasta el destino pactado.

Habrà de tenerse en cuenta además, que, debido a que esta clase de negocio jurídico suele darse de manera habitual en contextos de contratación masiva<sup>29</sup> -y, actualmente, electrónica-<sup>30</sup>, donde el usuario no tiene la oportunidad de negociar de modo individualizado las condiciones del transporte, viéndose obligado a aceptar las cláusulas predispuestas por el transportista -generalmente una empresa, compañía aérea o agencia de viajes-; y encontrándose, por todo ello, situado en una posición de especial

---

<sup>25</sup> TAPIA SALINAS, L., *Derecho aeronáutico*. Bosch, Barcelona, 1993. p.413

<sup>26</sup> Arts.1.1 del Convenio de Varsovia y Montreal.

<sup>27</sup> TAPIA SALINAS, L., *La regulación jurídica del transporte aéreo*, CSIC, Madrid, 1953. pp. 95 y ss.

<sup>28</sup> FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. pp. 27 y 28.

<sup>29</sup> Autos del Tribunal Supremo, de 20 de abril y 27 de octubre de 2009.

<sup>30</sup> Reguladas en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o LSSI. «BOE» núm. 166, de 12/07/2002, que lo define como “todo contrato en el que, al menos, la aceptación se transmite por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones”

vulnerabilidad<sup>31</sup>, en la mayoría de los casos se estará ante un contrato de adhesión con consumidores<sup>32</sup> a través de cláusulas generales de contratación<sup>33</sup>, con el aumento del grado de protección que ello añade al que ya posee la condición de “pasajero” en sí.<sup>34</sup> No en vano la IATA<sup>35</sup> ha creado un formulario de dichas condiciones generales aplicables a todos los contratos que realizan los pasajeros con las compañías aéreas que la integran, alrededor de 290 -entre las que se encuentran las principales aerolíneas españolas-<sup>36</sup> y que constituyen el 82%<sup>37</sup> del tráfico aéreo global.

Debe destacarse a este respecto, que la legislación aeronáutica no emplea en la redacción de sus textos la noción de “consumidor”<sup>38</sup> sino la de “pasajero”-entendido este por la doctrina, y suponiendo que quien lo adquiere y lo utilizan confluye en una sola, como la persona que aparece identificada en el título de transporte y viaja en virtud de un contrato de pasaje<sup>39</sup> - ; distinguiéndose, además, de la de “viajero”; que será cualquiera que se desplace de manera efectiva, sin necesidad de ser usuario o turista. Las dudas que dividen a la corriente doctrinal se centran, principalmente, en aquellos casos en los que pasajero realiza su viaje por motivos laborales -lo que contravendría la definición clásica referida de consumidor- o mixtos -tanto por ocio como por obligación- que la jurisprudencia nacional<sup>40</sup> ha resuelto siguiendo el espíritu informador de la Directiva 2011/83/UE<sup>41</sup> y conforme a una interpretación extensiva del término, pero en contra de fallos internacionales como el contenido en la STJUE *Gruber*, según la cual, el objetivo profesional del viaje no solo no deberá prevalecer, sino que deberá ser marginal, hasta el punto de resultar insignificante.<sup>42</sup> Habrá de tenerse en cuenta además, que la Directiva 2011/83/UE de 25 de octubre de 2011 sobre

<sup>31</sup> STJUE de 9 julio 2009, Rehder, As.C-204/08, SAP de Baleares (sección 5ª) de 15 de abril de 2016, rec.135/2016 y FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. pp. 88 y 89.

<sup>32</sup> HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, A., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: algunas consideraciones sobre competencia judicial internacional y derecho aplicable*. Cuadernos de Derecho Transnacional. Marzo 2011, Vol. 3, Nº 1, pp. 179-194

<sup>33</sup> Según la definición contenida de las mismas en el Art. 1 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. «BOE» núm. 89, de 14 de abril de 1998, Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7>

<sup>34</sup> En el transporte aéreo, los derechos reconocidos al viajero que cuenta con un título válido de transporte y que cumple con ciertas condiciones, protegen automáticamente al pasajero o consumidor de hecho.

<sup>35</sup> Asociación Internacional de Transporte aéreo o *International Air Transport Association*, por sus siglas en inglés.

<sup>36</sup> Air Europa, Air Nostrum, Binter Canarias e Iberia

<sup>37</sup> Comunicado nº5 de la IATA a propósito del informe detallado de pasajeros 2019. Disponible en: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-passenger-monthly---dec-2019/>

<sup>38</sup> Definido en el art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias-TRLGDCU-. «BOE» núm. 287, de 30/11/2007. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>

<sup>39</sup> PAZOS CASTRO R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. p.30

<sup>40</sup> Véase a modo de ejemplo la STS Sala de lo civil, de 5 de abril de 2017, rec. 2783/2014 (LALEY 22014/2017)

<sup>41</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores. DOU L 304/64. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>

<sup>42</sup> STJUE (Sala Segunda) de 20 de enero de 2005. C-464/01. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:62001CJ0464>

derechos de los consumidores excluye expresamente de su ámbito de aplicación el transporte de pasajeros<sup>43</sup>. El hecho de que al pasajero no se le considere consumidor le perjudicará, entre otras cosas, en la elección de los foros, pues no le serán aplicables ni la sección 4ª del Título II del Reglamento (UE) 1215/2012 para la determinación del tribunal competente, ni el art.6 del 593/2008 en sede de ley aplicable<sup>44</sup>.

Otra cuestión controvertida en la doctrina es la que trata sobre la naturaleza-civil o mercantil- del contrato, al regularse-antes de ser trasladado a leyes especiales-en ambos corpus legales<sup>45</sup>, y existiendo numerosa jurisprudencia menor en ambos sentidos<sup>46</sup>. Tras analizarla puede concluirse, que a pesar de no caber la aplicación analógica entre distintas modalidades contractuales al tener cada una su propia idiosincrasia, siempre que se hallen presentes en el mismo, elementos mercantiles, será mercantil. Debe considerarse, además, que siempre que éste se realice con consumidores o se lleve a cabo por empresas masivas cuyo objeto mercantil sea el transporte aéreo de pasajeros, o por medios electrónicos, será también mercantil. En estos casos, además, deberá informarse previamente al consumidor o adherente de manera veraz, eficaz y completa, mediante el texto íntegro de las condiciones generales, para que posea el nivel de conocimiento necesario que le permita tomar una decisión lo suficientemente informada que no suponga un vicio del consentimiento.

De lo anteriormente desarrollado, puede deducirse que el contrato de transporte aéreo de pasajeros es aquel en cuya virtud el porteador se obliga al traslado del pasajero de un destino a otro a cambio de un precio. Por lo tanto, la obligación principal del transportista será la de trasladar a los viajeros, incluido, como se ha dicho, su equipaje; siendo necesario entonces, para que el contrato cumpla su finalidad, que el porteador proporcione al pasajero la plaza que le corresponda, y realice el vuelo en las condiciones de tiempo, itinerario y escalas establecidas en el billete de pasaje.

Por otro lado, siendo el reverso del billete, generalmente, el único documento contractual que recoge los derechos y obligaciones de las partes, el artículo 92 LNA, insiste en la obligación de que acompañe al contrato de transporte, cumpliendo además

---

<sup>43</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. P. 98

<sup>44</sup> SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*. Wolters Kluwer. Madrid 2019. p. 129

<sup>45</sup> El Código Civil recoge en su arts. 1601, 1602 y 1603, los transportes, tanto marítimos como terrestres, de mercancías y pasajeros. El Código comercio lo hacía, por su parte, en los derogados arts. 329 y ss.

<sup>46</sup> A favor de que sea considerado un contrato civil: SAP de Navarra núm. 246/1998 (sección 2ª) de 11 de diciembre, (AC 1998, 2006) SAP de Valencia de 25 de septiembre de 2009. A favor de que sea considerado un contrato mercantil: SAP de Pontevedra núm. 20/2000 (sección 5ª) de 21 de enero (AC 2000, 129).

una serie de requisitos formales, tales como la fecha de emisión, nombre y dirección del transportista y del pasajero, puntos de salida y destino, clase y precio del transporte, así como el día y la hora concretas del viaje.

Finalmente, puede indicarse que, debido principalmente a su rapidez y facilidad para la conexión con cualquier parte del mundo, a pesar de la gravedad que revisten todavía los accidentes aéreos<sup>47</sup>, y del parón resultado de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19,<sup>48</sup> la relevancia del contrato de transporte aéreo de pasajeros se halla en creciente expansión frente a los transportes tradicionales de tipo marítimo y terrestre desde su surgimiento en 1919. Estas características justifican que el pasajero opte por este medio de transporte asumiendo el pago de unas tarifas que, a diferencia de otras modalidades, son más elevadas.

En cualquier caso, lo que es evidente es que el contrato de transporte aéreo de pasajeros ha generado un gran interés en el legislador en los últimos tiempos. El frecuente carácter irreparable de los daños derivados del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato -entre cuyas causas deberá incluirse, como se desarrollará en profundidad en el epígrafe 3.3 del título III, la denominada sobreventa de billetes u *overbooking*, las cancelaciones de vuelos completos o el retraso exacerbado- y la especial debilidad de una de las partes contratantes, así como la importancia que reviste para la economía y el mercado en general<sup>49</sup>, ha propiciado la actualización de las normas nacionales más antiguas que regulaban esta figura, así como la creación de normativa nueva, mucha de ella, debido al mencionado carácter internacional del fenómeno, consecuencia de la iniciativa armonizadora de la Unión Europea. Por otro lado, el hecho de que el transporte aéreo sólo alcance plena rentabilidad en distancias superiores a 500 km, hace que los contratos sucesivos consecuencia de un transporte con escalas<sup>50</sup> -muchas veces en distintos países, algunos fuera del espacio comunitario- sean muy frecuentes, con los problemas añadidos para dilucidar la competencia judicial a la hora de realizar posibles reclamaciones, que ello supone.

---

<sup>47</sup> QUINTANA CARLO I., *La responsabilidad del transportista aéreo por daños a los pasajeros*. Marcial Pons. Salamanca. 1977. pp.7 a 10.

<sup>48</sup> Leer al respecto el Preámbulo del Reglamento (UE) 696/2020 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 2020 por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad en vista de la pandemia de COVID-19. «DOUE» núm. 165, de 27 de mayo de 2020. DOUE-L-2020-80789. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2020-80789>

<sup>49</sup> Todos ellos factores mencionados en los preámbulos de los citados Convenios de Varsovia (1929), Montreal (1999), Reglamento (CE) 889/2002 y 261/2004.

<sup>50</sup> Aquellos que obligan a los pasajeros a cambiar de avión o de aerolínea antes de llegar a su destino final.

### 1.3.- Las compañías aéreas comunitarias

A pesar de que la condición transfronteriza del fenómeno del transporte aéreo en sí indica la necesidad de tratar la regulación que protege el espacio aéreo en general - donde operan compañías tanto nacionales, como europeas, así como de terceros países- el ámbito geográfico de este trabajo se limita al de las compañías aéreas comunitarias y por ende nacionales; lo que coincide, por otro lado, con el ámbito de aplicación de los distintos Reglamentos seleccionados. Por su parte, el Reglamento (CE) 261/2004 contiene una serie de definiciones conforme a las cuales deberá aplicarse. En su artículo 2.a) se describe al “*transportista aéreo*” como toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida.

En este sentido, y a tenor de lo recogido tanto en la jurisprudencia nacional<sup>51</sup> como en el artículo 2.c) del citado Reglamento, así como el 2.1 del Reglamento (CE) 889/2002 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje, debe entenderse por “compañía aérea comunitaria” -aunque a día de hoy sería más correcto hablar de “transportista de la Unión Europea”<sup>52</sup> -, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida concedida por un Estado miembro de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CEE) 2407/1992 derogado y sustituido por el (CE) 1008/2008, el cual ofrece idéntica definición de éstas en el undécimo apartado, de su artículo 2. En el mismo se remite, además, al capítulo II, donde en el artículo 3.f) se establece, entre otros requisitos, la obligación de que tales compañías posean más del 50% de la propiedad de estas, así como su control efectivo, en alguno de los Estados miembros o de sus nacionales, para

---

<sup>51</sup> SAP Barcelona, Secc.15a, 20/11/2009. SP/SENT/502460 extraída de la selección de jurisprudencia SEPIN 2019 sobre derechos de consumidores y usuarios (pasajeros) en el transporte aéreo. pág. 17

<sup>52</sup> PAZOS CASTRO R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. p.122

que puedan considerarse como tal. Sin olvidar que, en su artículo 6, se establece también la obligación de compañías de terceros países de someterse a los principios de transparencia e información al pasajero, todo ello con el fin de reducir el riesgo de distorsión de la competencia.<sup>53</sup>

El ámbito de aplicación de la normativa comunitaria -en concreto el Convenio de Montreal, así como los sucesivos reglamentos mencionados de protección al pasajero- es lo suficientemente holgado como para cubrir todas aquellas situaciones en las que se encuentra un pasajero medio, especialmente tras la sustitución del Reglamento (CE) 295/291 por el 261/2004. Este, a diferencia del anterior, será aplicable tanto a pasajeros que partan de un territorio situado en un Estado miembro<sup>54</sup> como a aquellos que lo hagan desde un aeropuerto situado en un tercer país, siempre que el destino sea a un territorio comunitario y el transportista ostente la condición de “comunitario”, de ahí la importancia de esta cuestión para el usuario.

Por su parte, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea o AESA -organismo nacional que posee las competencias para garantizar que se cumplan las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) 261/2004- se encargará de gestionar todas las incidencias ocurridas en aquellos vuelos que tengan como punto de partida o destino un aeropuerto situado en territorio español, aunque provengan de un tercer país. Siempre, una vez más, que la compañía aérea ostente la condición de comunitaria o perteneciente a la Unión Europea. Lo contrario se observa en los casos en los que el transporte se da entre dos puntos situados en dos Estados parte del Convenio de Varsovia, pero es llevado a cabo por una compañía aérea no comunitaria, por lo que, a pesar de que habrá de aplicarse con carácter preferente dicho Convenio, este no operará en lo que al régimen de responsabilidad se refiere de cara a posibles reclamaciones,<sup>55</sup> cuestión que se analizará en profundidad en el título IV.

---

<sup>53</sup> STS. Sala primera de lo Civil, 18 de julio de 2011. SP/SENT/639143

<sup>54</sup> Según la web oficial de la UE: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_en.htm) consultada por última vez el 17/03/2021, se incluyen, además de los 27 Estados miembros de la UE, a Guadalupe, Guayana francesa, Martinica, La Reunión, Mayotte, San Martín de las Antillas francesas, las Islas de las Azores y Madeira, Islas Canarias, Islandia, Noruega y Suiza, excluyéndose las Islas Feroe.

<sup>55</sup> Art.24.1 del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, como consecuencia de la Conferencia internacional de Derecho privado aéreo y STS. Sala primera de lo Civil, 18 de julio de 2011. SP/SENT/639143 y SAP Barcelona, Secc.15a, 20/11/2009. SP/SENT/502460 extraídas de la selección de jurisprudencia SEPIN 2019 sobre derechos de consumidores y usuarios (pasajeros) en el transporte aéreo. pp. 14 y 17 respectivamente.



No menos importante a efectos de determinar el estatuto jurídico aplicable, es la distinción existente entre transporte nacional e internacional; para el artículo 1.2 del Convenio de Montreal -el cual se limita a reformular la definición ofrecida por el art. 1.2 del Convenio de Varsovia- “transporte internacional”, será todo aquel en el que el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, estén situados, bien en el territorio de dos Estados Parte, o de uno solo. El mismo precepto apunta más adelante, que el transporte entre dos puntos dentro del territorio de un solo Estado Parte, sin una escala convenida en el territorio de otro Estado, no se considerará transporte internacional, lo que debe entenderse, a su vez, como una definición implícita de lo que constituirá el “transporte nacional” o “interior”.

La legislación nacional, por su parte, en concreto la LNA en su artículo 68, ofrece una definición sincrética que combina ambos conceptos y según la cual, “tráfico aéreo interior” será aquel que se efectúe sobre el territorio de soberanía del Estado nacional de la aeronave, y “exterior” el que se realice en todo o en parte sobre territorio de la soberanía de otro Estado. Del mismo modo, el transporte se considerará “internacional” cuando tenga escala en territorio extranjero. La doctrina ha puntualizado por su parte, que para adquirir dicho carácter será suficiente con que el territorio extranjero se sobrevuele, aunque no se aterrice sobre él, siempre que posea algún punto en contacto directo con la aeronave, es decir, que alguno de los puntos de salida, llegada o escalas de la ruta esté situado en Estados diferentes<sup>56</sup>.

Finalmente, no debe olvidarse que desde la promulgación del Reglamento (CE) 889/2002) se elimina la diferencia existente hasta la fecha en el mercado interior entre transporte nacional e internacional, situándolos al mismo nivel de responsabilidad dentro de la Unión Europea en lo que el Convenio de Montreal indique, siempre que la empresa transportista sea una compañía aérea comunitaria en los términos descritos anteriormente.

---

<sup>56</sup> TAPIA SALINAS L., *Derecho aeronáutico*. Bosch, Barcelona, 1993. p.162 a 176 y FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. p.40

## CAPÍTULO II

### CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE

#### 2.1.- Concepto de denegación de embarque

El supuesto de denegación de embarque se define en el artículo 2j) del Reglamento (CE) 261/2004 como la negativa a transportar a pasajeros en un vuelo -siendo esta la obligación principal del contrato- en ausencia de motivo razonable<sup>57</sup> y pese haberse presentado estos al embarque en las condiciones requeridas para ser admitidos<sup>58</sup> -a tiempo, con la documentación necesaria y un billete válido- ya se recogía en el Reglamento (CEE) 295/91, hoy derogado. Sin embargo, al apreciarse que el número de ellas seguía siendo demasiado alto, y que todavía afectaban a una cantidad elevada de pasajeros -especialmente tras el *boom* de la contratación digital llevada a cabo por compañías aéreas de bajo coste o *low cost*, identificadas como las principales causantes de la mayoría de los retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque en la actualidad-<sup>59</sup> se impulsó una modificación del mismo<sup>60</sup>, por la que no solo se incluyeron los supuestos de retraso o cancelación de vuelos -al margen del objeto de estudio de este trabajo-, y las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos, que dejaban de adscribirse exclusivamente a los supuestos de *overbooking*<sup>61</sup>, sino que también incrementó la cuantía de las indemnizaciones fijadas para tales incumplimientos.

---

<sup>57</sup> Siendo estos según el artículo citado: cuestiones de salud y seguridad, la presentación de documentos inadecuados o la ausencia de acreditación necesaria, especialmente la tarjeta de embarque, entre otros.

<sup>58</sup> Art. 3.2 del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. DOUE 46/1 de 17 de febrero de 2004

<sup>59</sup> SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*. Wolters Kluwer. Madrid 2019. p.133

<sup>60</sup> El citado Reglamento (CE) 261/2004.

<sup>61</sup> Art.1 del Reglamento (CEE) 295/91 DOUE L 36/5 de 8 de febrero de 1991, actualmente derogado.

Hay que detenerse especialmente en el hecho de que a excepción del Reglamento (CE) 261/2004, en sus artículos 7,8 y 9, y de algunas Circulares internacionales<sup>62</sup>, ninguna otra normativa se ocupa de esta cuestión, ni siquiera los Convenios de Varsovia o Montreal; obligando al legislador a hacerlo a través de la jurisprudencia<sup>63</sup>, la cual es, a diferencia de otros temas, particularmente escasa. La doctrina apunta, además, que se trata de una regulación parcial<sup>64</sup>, complementaria, que se limita a hacer referencia solo a los casos en los que el embarque se deniega sin justificación alguna, ignorando, entre otros, los motivos técnicos u operativos, como los que se dan en aquellas situaciones en las que una avería obliga a los pasajeros a ser trasladados a una aeronave de menor capacidad, debiendo alguno de ellos quedarse necesariamente sin asiento.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea<sup>65</sup> y la jurisprudencia nacional se ha pronunciado al respecto, añadiendo que la concurrencia de “circunstancias extraordinarias<sup>66</sup>” -como las huelgas o las averías<sup>67</sup>-que obligan a la reorganización en cadena de vuelos interdependientes, no justifican que se deniegue el embarque a aquellos pasajeros que tuvieran su plaza reservada correctamente, ni eximen al citado transportista de su obligación de compensar de manera inmediata al pasajero; tampoco los hipotéticos errores informáticos<sup>68</sup>, en la medida en que pudieran o debieran haber sido previstos y/o evitados.

En cualquier caso, como se ha visto, el Reglamento 264/2004 pretende atajar exclusivamente las situaciones de “denegación de embarque injustificadas”<sup>69</sup>, ya que, en caso de haber una causa justificada, se estará fuera de su aplicación y por tanto de la derivación de responsabilidad para el transportista, la cual se tratará en profundidad en el Título IV. Ha de tenerse en cuenta además que, como se desprende de la literalidad de su citado artículo 2j), los motivos de salud, seguridad o la presentación de documentos inadecuados, no son los únicos casos por los que la denegación de embarque está justificada, y que, como ha declarado la jurisprudencia europea<sup>70</sup>, la

---

<sup>62</sup> Arts. 8.1 y 12 de la Práctica nº1724 IATA y Circular nº 288 IACO, entre otras.

<sup>63</sup> De entre las que destaca la STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto C-22/2011. *Caso Finnair*

<sup>64</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp.14 y 36

<sup>65</sup> STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto. C-22/2011. *Caso Finnair*.

<sup>66</sup> Definidas en el art.2.1m) del Reglamento 261/2004 como aquellos sucesos que por su naturaleza u origen no son inherentes al ejercicio normal de la actividad y escapan a su control efectivo.

<sup>67</sup> En la STJUE de 22 de diciembre de 2008, Asunto C-549/07. *Caso Wallentin-Herrman*, el TJUE precisa que no podrá considerarse como tal el sufrir problemas técnicos en una aeronave.

<sup>68</sup> AP de Barcelona. Sec. 15ª, de 22 de diciembre de 2011

<sup>69</sup> PAZOS CASTRO R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. pág.165 y FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. pág.276

<sup>70</sup> STJUE de 4 octubre de 2012. Asunto C-321/11. *Caso Cachafeiro-Reboredo*. Apartado 29.

utilización del término «tales como», provoca que la lista recogida en este no pueda ser considerada taxativa, aunque deba interpretarse restrictivamente, pues de lo contrario se estaría actuando contra la función protectora del Reglamento.

En este sentido, no serán considerados “denegación de embarque”, por existir motivo razonable, aquellos supuestos en los que un pasajero es llamado a desembarcar de la aeronave por las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para revisar su equipaje, continuando el avión el rumbo sin él<sup>71</sup>, ni aquellos en los que el pasajero adquiera un billete bajo condición suspensiva supeditada a la existencia de plazas disponibles en dicho vuelo, o no se presente al embarque con la antelación necesaria<sup>72</sup>. Por su parte, el artículo 96 de la LNA<sup>73</sup> permite al transportista excluir del transporte a los pasajeros que por causa de enfermedad u otras circunstancias determinadas en los reglamentos puedan constituir un peligro o una perturbación para el buen régimen de la aeronave.

No obstante, como se ha dicho, esta facultad habrá de usarse de manera moderada, evitando ampliar los supuestos posibles hasta terminar por desvirtuar la norma, diseñada para la protección del pasajero y no de las compañías aéreas<sup>74</sup>. En todos ellos, la decisión de la compañía debe responder a criterios objetivos y racionales que justifiquen la denegación de embarque, ya sea por motivos de salud o seguridad, que podrían poner en peligro tanto a los pasajeros como al vuelo en su conjunto e incluso al país receptor y su población, o consecuencia de circunstancias extraordinarias imposibles de afrontar o prever. No obstante, no ha de olvidarse, que, según lo indicado por la doctrina, ya que nada dice el Reglamento al respecto, la carga de la prueba del motivo exonerante de responsabilidad le corresponderá al transportista<sup>75</sup>.

Finalmente, siendo, como se ha dicho, el traslado del pasajero al lugar de destino en las condiciones pactadas, una obligación de resultados<sup>76</sup>, el desplazamiento es tanto elemento imprescindible del contrato de transporte, como causa de éste, sin el cual carecería de sentido<sup>77</sup>. En consecuencia, la denegación de embarque, siempre que carezca de causa justificada por derivar del incumplimiento por el pasajero de alguna de

---

<sup>71</sup> SAP de Madrid (Sección 28ª) de 15 de enero de 2016. Rec. 10/2014 (LA LEY 124930/2017)

<sup>72</sup> La cual será, a falta de indicaciones concretas del transportista, y según el art.3.2.a), de al menos 45 minutos.

<sup>73</sup> Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea. BOE nº 176, de 23 de julio de 1960

<sup>74</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. p. 84

<sup>75</sup> POZOS CASTRO R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer. Madrid 2018, pp. 65 y 166

<sup>76</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. p. 32

<sup>77</sup> TAPIA SALINAS, L., *Derecho aeronáutico*. Bosch, Barcelona, 1993. pág.435 y ss.; FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. P.126 y MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. P. 31

sus obligaciones,<sup>78</sup> o de una causa extraordinaria, constituye un incumplimiento contractual absoluto<sup>79</sup> por parte del transportista, del que se derivará la correspondiente responsabilidad.<sup>80</sup> Al amparo de la doctrina<sup>81</sup> y la jurisprudencia<sup>82</sup> citada, deberá entenderse, además, como un concepto que engloba todo tipo de casos en los que el transportista deniega el transporte -objeto y causa principal del contrato- sin justificación; no permitiendo al pasajero acceder siquiera al avión -cuestión que por otro lado la distingue de fenómenos como los retrasos prolongados, indemnizados a su vez como cancelaciones- también por motivos, técnicos, operativos o comerciales, y no solo cuando tiene lugar *overbooking* o exceso de reservas.

La naturaleza transnacional del fenómeno del transporte aéreo en sí, la cual obliga a atender tanto a normativas nacionales como internacionales y comunitarias, con las dificultades añadidas respecto a la competencia judicial y ley aplicable que ello conlleva, así como el auge del turismo y la constante y rápida evolución de éste, suponen una persistente disparidad de interpretaciones de la regulación existente, complicando en exceso al pasajero el derecho a ejecutar las garantías que le amparan<sup>83</sup>, como pusieron de relieve sendas Comunicaciones de la Comisión del 11 de abril de 2011<sup>84</sup> y de 15 de junio de 2016,<sup>85</sup> las cuales cristalizaron en la Resolución del Parlamento europeo del 29 de marzo de 2012 y sucesivas Directrices interpretativas para la aclaración de conceptos y la integración de las lagunas existentes. De la misma manera, La Comisión Europea ha desarrollado una aplicación para *smartphones*<sup>86</sup> con el fin de que los pasajeros puedan comprobar sus derechos de forma inmediata en relación con cada problema que pueda presentarse en el aeropuerto. En este contexto, y a efectos de determinar la responsabilidad existente, se hace imprescindible distinguir entre las

---

<sup>78</sup> FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. p.276

<sup>79</sup> MÁRQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. p.75

<sup>80</sup> SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*. Wolters Kluwer. Madrid 2019. p. 78.

<sup>81</sup> *Ibidem*

<sup>82</sup> Especialmente STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto C-22/2011. Caso *Finnair*. y STJUE 4 octubre de 2012. Asunto C-321/11. Caso *Cachafeiro-Reboredo*.

<sup>83</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo “Protección de los pasajeros aéreos de la UE”, COM (2000). Bruselas, 21 de junio del 2000; Carta de los derechos de los pasajeros de AENA, entre otras.

<sup>84</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. COM/2011/0174. Disponible en: (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ES:PDF>)

<sup>85</sup> DOUE C 214/5 de 15 de junio de 2016

<sup>86</sup> Puede accederse a la misma a través del siguiente vínculo: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/index_en.htm).

denegaciones de embarque justificadas y las injustificadas<sup>87</sup>, cuestión en la que se incidirá a lo largo del Título III.

## **2.2.- Elementos configuradores de la denegación de embarque**

El hecho descrito en el apartado anterior y contenido en el art.2j) del Reglamento (CE) 261/2004 de que la compañía aérea pueda negarse a transportar a un pasajero a pesar de que este cumpla con las condiciones requeridas y no medie ningún otro motivo razonable de salud, seguridad, o causa extraordinaria configura la “denegación de embarque” como un derecho propio del transportista que se ejerce de manera arbitraria e injustificada<sup>88</sup>, en ocasiones, incluso en contra de la voluntad de los pasajeros<sup>89</sup>.

La arbitrariedad, según una parte de la doctrina<sup>90</sup> y la jurisprudencia<sup>91</sup>, podría poseer, además, cierto matiz discriminatorio, entendido en el sentido otorgado por la RAE<sup>92</sup> de “seleccionar excluyendo” pues, en la denegación de embarque, al contrario que en los supuestos de retraso prolongado o cancelación, siempre es un grupo de pasajeros determinado, nunca en su conjunto, quienes se ven afectados por las consecuencias del incumplimiento tras ser excluidos del embarque; sobre todo teniendo en cuenta, como se desprende de la normativa comunitaria, que no se sigue ningún criterio concreto a la hora de seleccionar a los pasajeros a los que se les va a denegar, más allá de los que la compañía estime convenientes y que no estarán sometidos al control de las autoridades aéreas ni a los habituales requisitos de publicidad. Actualmente, sin embargo, este rasgo se ha reducido notablemente debido a las “listas de pasajeros voluntarios” que confeccionan las compañías aéreas, donde figuran aquellos dispuestos a asumir de manera habitual las molestias e inconvenientes de esta clase de incumplimientos a cambio de las compensaciones ofrecidas.

---

<sup>87</sup> Especialmente MÁRQUEZ LOBILLO P., en su obra *Denegación de embarque en el transporte de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013

<sup>88</sup> MÁRQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. p. 77

<sup>89</sup> Como sucede en los casos en los que los voluntarios, obligados a ser recabados por la compañía en caso de *overbooking*, según la legislación comunitaria, no alcancen el número suficiente para resolver el descuadre de plazas existente.

<sup>90</sup> MÁRQUEZ LOBILLO P., *Denegación...* op.cit p.77

<sup>91</sup> SAP de Madrid (Sección 28ª) de 15 de enero de 2016. Rec. 10/2014 (LA LEY 124930/2017)

<sup>92</sup> <https://dle.rae.es/discriminar>

La nota de la individualidad, por su parte, la aporta el hecho de que la denegación de embarque recaiga necesariamente, como se ha dicho, sobre un porcentaje determinado de los pasajeros, nunca en su totalidad, en cuyo caso se estaría más bien ante una cancelación.

En base a lo anteriormente expuesto, y conforme a la interpretación restrictiva que realiza tanto la doctrina como la jurisprudencia para evitar una posible indefensión, se concluye que la denegación de embarque libre de responsabilidad solo podrá sustentarse, en su caso, además de en circunstancias verdaderamente extraordinarias, en la concurrencia en el pasajero, de condiciones o motivos estrictamente subjetivos de carácter personal<sup>93</sup>, sin que pueda ser uno de ellos poseer una discapacidad.<sup>94</sup>

Por otro lado, además de la denegación de embarque consecuencia de motivos razonables, entre las prácticas más extendidas de incumplimiento injustificado del contrato de transporte aéreo llevadas a cabo por las compañías, se halla el exceso de reserva o sobre venta de billetes, también conocido como *overbooking*, de cuyos matices y distintas acepciones se hablará más adelante en el Título III. Todo ello conlleva que el pasajero, a pesar de haber cumplido con todas sus obligaciones, no pueda embarcar en la aeronave, conforme a las condiciones contratadas, confirmadas, y pagadas, por culpa únicamente imputable al transportista. Puede citarse a modo de ejemplo, la SAP de Burgos de 7 de octubre de 2011, donde dos demandantes, que adquirieron billetes para un vuelo nacional donde pensaban volar juntos, se presentaron al mostrador de facturación en el aeropuerto con la debida antelación para la facturación de las maletas, pero fueron informados de que, debido al *overbooking*, solamente quedaba una plaza disponible en el avión, tras lo que los demandantes decidieron no facturar las maletas y proceder a la interposición de la correspondiente reclamación.

En este sentido, y como se ha mencionado en el apartado anterior, la jurisprudencia comunitaria, a raíz del *Caso Finnair Oyj contra Timy Lassooy*,<sup>95</sup> y modificando la interpretación seguida hasta entonces, ha determinado que la “denegación de embarque” no solo debe apreciarse en supuestos derivados de una sobreventa o sobrerreserva de

---

<sup>93</sup> STJUE de 4 de diciembre de 2012, Asunto C-316/2012. *Caso Guevara Kamm*. En sentido contrario, la SAP de Madrid de 26 de julio de 2017 declaró nula una cláusula en virtud de la cual el transportista se reservaba el derecho a denegar el embarque a un pasajero si “ha mostrado una mala conducta en el vuelo anterior y la compañía sospecha que pudiera volver a repetirse”

<sup>94</sup> El art. 3 del Reglamento (CE) 1107/2006 concretamente, prohíbe a las compañías aéreas y a los operadores turísticos negar una reserva o el embarque en los vuelos que despeguen de aeropuertos de la Unión Europea a una persona con movilidad reducida por causas no incluidas en el art.4 del mismo y siempre que las características materiales de la aeronave permitan el transporte en condiciones óptimas de seguridad.

<sup>95</sup> STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto. C-22/2011. *Caso Finnair*

billetes, sino también en todas aquellas situaciones que finalicen en una negación efectiva de transporte sin que exista un motivo razonable -de salud, seguridad o ausencia de documentación- ni medie causa extraordinaria alguna. De hecho, el propio legislador comunitario así lo reconoce<sup>96</sup>, apuntando que, además de la vertiente comercial, el principal motivo por el que se suele denegar el embarque es operativo, y deriva de la necesidad de transportar en ese vuelo a pasajeros que, teniendo reserva válida para un vuelo anterior, no han podido llevar a cabo su viaje por la llegada tardía, la propia anulación de éste o consecuencia de una avería que haya obligado a sustituir la aeronave por otra de menores dimensiones.

### **2.3.- Diferencias entre denegación de embarque, cancelación y retraso prolongado**

Dado que, de algún modo, la cancelación de un vuelo supone implícitamente la negativa a los pasajeros de embarcar en él, de la misma manera que los retrasos prolongados son, en la práctica, una cancelación -especialmente los que superan las 24 horas- y siendo la responsabilidad derivada para el transportista similar en todos ellos, estos tres conceptos suelen analizarse conjuntamente<sup>97</sup> e incluso confundirse entre sí. No obstante, los supuestos de incumplimiento contractual de cancelación y denegación se diferencian fundamentalmente en el hecho de que, en el primer caso, la aeronave nunca llega a despegar del aeródromo, causando perjuicios a todos los usuarios por igual, sin las notas de arbitrariedad e individualidad que caracterizan a la denegación de embarque, mientras que, en ésta última, el vuelo se efectúa, pero lo que no se lleva a cabo es el embarque de un pasajero, o grupo de estos, en particular. A estos efectos, habrá de tenerse en cuenta que la cancelación concurre tanto cuando el avión, en el que se haya reservado al menos una plaza<sup>98</sup>, no emprenda el vuelo programado desde el aeropuerto de origen, como en los supuestos en los que el avión logre despegar pero que, por la

---

<sup>96</sup> En la exposición de motivos de la propuesta del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. COM (2001) de 21 de diciembre de 2001.

<sup>97</sup> Cfr. FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013.

<sup>98</sup> Art. 2.1) del Reglamento (CE) n°261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. DOUE 46/1 de 17 de febrero de 2004.



razón que sea, deba regresar al aeropuerto de salida sin llegar nunca al destino fijado,<sup>99</sup> o en aquellos casos en los que el avión despegue acorde a lo estipulado, pero aterriza en otro aeropuerto, sin respetar el itinerario pactado, entendiendo este, como el recorrido que ha de efectuar el avión desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de llegada según una cronología establecida.<sup>100</sup>

Por su parte, en el retraso prolongado, que se define por la jurisprudencia<sup>101</sup> como la llegada o desembarque impuntual en el lugar de destino, el transporte se efectúa, pero incumpliendo las condiciones temporales, en ocasiones por varios días, por lo que termina por arrojar un resultado fáctico similar a los supuestos en los que se proporciona a los usuarios una alternativa de transporte tras la cancelación del vuelo original.

Para diferenciarlos es necesario tener en cuenta que todos los vuelos se encuentran identificados con un número, considerándose una cancelación y no un retraso, cuando la salida se lleve a cabo en un vuelo con una secuencia numérica distinta<sup>102</sup> a aquel, que, en principio, se tenía contratado; pues demostraría *per se* que el transporte no se ha cumplido de conformidad con la programación establecida. Por el contrario, en la denegación de embarque, como se ha dicho, el pasajero no llega a ingresar en la aeronave, o una vez dentro de la misma, es expulsado por causa justificada antes de que llegue al destino por el que había contratado el viaje en cuestión.<sup>103</sup>

Los Tribunales, tanto nacionales como europeos,<sup>104</sup> se han pronunciado sobre estas cuestiones basándose precisamente en elementos como el mencionado itinerario o los números de identificación de vuelo, afirmando que, para que un transporte pueda considerarse realizado, no basta con que el avión haya salido conforme al itinerario fijado, sino que es necesario que haya alcanzado su destino en el tiempo y la forma previstos.

---

<sup>99</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp. 87 a 91

<sup>100</sup> STJUE de 13 de octubre de 2011. Asunto C-83/2010. *Caso Sousa Rodríguez*. Apartado 26.

<sup>101</sup> SAP de Barcelona (Secc.15ª), de 20 septiembre de 2009. SP/SENT/502460

<sup>102</sup> *Idem*

<sup>103</sup> MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp. 92 a 94

<sup>104</sup> *Idem*

## CAPÍTULO III

### CAUSAS DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

#### 3.1.- La Denegación de embarque justificada frente a la injustificada

La denegación de embarque, definida en apartados anteriores como la negativa a transportar a un determinado número de pasajeros en un vuelo pese haberse presentado estos en las condiciones requeridas para ello, y que, según la jurisprudencia engloba todos los supuestos en los que el transportista no permita al pasajero el acceso al avión<sup>105</sup>, se debe a diversas circunstancias que, en ocasiones, pueden ser controladas y previsibles por el transportista y por tanto susceptibles de generar responsabilidad - como sucede en el caso de la sobre- reserva o sobre -venta de billetes- ; y otras, como la insubordinación de algún pasajero o los acontecimientos derivados de la propia navegación aérea, que son totalmente ajenas a la voluntad del porteador, y justifican, por diversos motivos razonables que se expondrán a continuación, la negativa a embarcar, dejando al pasajero afectado fuera de la protección del Reglamento (CE) 261/2004.

Es pues a raíz de esta distinción realizada implícitamente por el mencionado Reglamento 261/2004, en el que se prevén expresamente los supuestos en los que el transportista aéreo puede denegar el embarque sin incurrir en responsabilidad, y por la repercusión que tiene en la práctica sobre los mecanismos tuitivos de los derechos de los pasajeros, que parece pertinente diferenciar dos tipos de denegación de embarque; uno catalogado de injustificado, entre los que, como se ha dicho, se encuentran los casos de *overbooking*, y otro, justificado, presente en aquellas denegaciones para las que existe una causa suficientemente motivada; como sucedería si el pasajero presentase

---

<sup>105</sup> Así consta en las STJUE, ambas del 4 de octubre de 2012, C-22/2011. *Caso Finnair Oyj contra Timy Lassooy* y C-321/11. *Caso Germán Rodríguez Cachafeiro y María de los Reyes Martínez-Reboredo-Varela-Villamor contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A.*

problemas psíquicos o de salud o hubiese incumplido su obligación de presentar la documentación necesaria para el embarque, así como todas aquellas causas relacionadas con la propia seguridad de la aeronave provocadas por pasajeros insubordinados y rebeldes<sup>106</sup> que aún están por regular.

No obstante, aunque, como se ha dicho, la denegación pueda hacerse en base a causas justificadas, en la mayoría de las ocasiones se realiza en contra de la voluntad del pasajero. En este sentido, el caso de la sobreventa o sobre-reserva de billetes donde la denegación del embarque puede efectuarse tanto de manera voluntaria como en contra de la voluntad del pasajero, es particularmente interesante. El hecho de que, con el fin de paliar los perjuicios causados por el *overbooking*, la ley obligue al transportista a solicitar voluntarios a quienes les resulte indiferente e incluso beneficioso no ejercer su derecho a ser embarcado a cambio de una contraprestación, merece un análisis pormenorizado que se realizará al final de este capítulo.

### **3.2.- Causas justificadas de denegación de embarque**

En contra de lo que pueda parecer y como así acredita el mencionado artículo 2.j) del Reglamento 261/2004, el derecho del pasajero a ser transportado no es incuestionable. Prueba de ello es la frecuencia con la que las compañías aéreas incluyen en sus condiciones generales de contratación una cláusula cuyo contenido reza como sigue: *«en el razonable ejercicio de nuestras facultades discrecionales, podremos rehusar transportarle a usted o a su equipaje si le hemos notificado por escrito, en cualquier momento después de la fecha de dicha comunicación, que no le transportaremos en nuestros vuelos. Estas circunstancias le darán derecho a un reembolso»*.

De lo anteriormente expuesto pueden extraerse varias conclusiones: que al no establecerse con claridad cuándo será la comunicación, pareciendo más bien que quiere aludir a la fecha de la reserva o de la propia formalización del contrato de transporte aéreo que a la del embarque en sí, podría considerarse una cláusula de redacción oscura, expresamente prohibida por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones

---

<sup>106</sup> MARQUEZ LOBILLO, P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp. 96 a 98

generales de la contratación-en adelante LCGC<sup>107</sup> - en sus artículos 5 y 7, en los que obliga a ajustar la redacción de los contratos a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez fijados legalmente, evitando la incorporación de cláusulas ilegibles, ambiguas, oscuras o incomprensibles, que se tendrán por no puestas; siempre respetando, en la medida de la posible, el *favor contractus*<sup>108</sup>.

Por otro lado, la cláusula recoge de manera unilateral la resolución del contrato de transporte, sin establecer un límite de tiempo para el ejercicio de esta, y condicionándola solamente al envío del escrito de comunicación sobre la decisión tomada por la compañía junto al reembolso del billete ya abonado por el pasajero. En ellas tampoco se recoge la obligación de que dicha notificación denegatoria se comunique al pasajero con antelación suficiente respecto de la fecha y hora programadas para la efectuación del vuelo, ni se mencionan los motivos por los cuales la compañía aérea ejercita este derecho de naturaleza discrecional, ni siquiera a título ejemplificativo, pudiendo considerarse abusiva debido a los importantes desequilibrios que produce. Esta cláusula no debe confundirse con lo recogido en el artículo 33 del Convenio de Varsovia, en el que parece blindarse el derecho del porteador a formular sus propias reglas hasta el punto de rehusar concluir un contrato, siempre que los motivos no se hallen en contradicción con el Convenio en cuestión. No obstante, como la propia palabra “concluir” indica, el potencial rehúse al que se habilita al transportista aéreo es siempre anterior a la perfección del contrato y como tal estaría dentro del margen de posibilidad de la voluntad de las partes.<sup>109</sup>

Habrà de tenerse en cuenta, además, que, como se ha visto, una vez formalizado el contrato de transporte el pasajero tiene derecho a ser trasladado junto a su equipaje de un lugar a otro, no cualquier motivación del transportista para no hacerlo puede considerarse justificada. En realidad, la problemática principal de la denegación de embarque radica en la ausencia de una regulación armonizada al respecto<sup>110</sup>, siendo la

---

<sup>107</sup> Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. «BOE» núm. 89, de 14/04/1998. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7/con>

<sup>108</sup> También llamado principio de conservación de los contratos

<sup>109</sup> GUERRERO LEBRÓN, Mª J. *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte de pasajeros*. Tirant Lo Blanch. Valencia. 2005. pp. 367 y 368.

<sup>110</sup> PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal*. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto “Don Quijote”. Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales S.A. Madrid-Barcelona. 2006. p.404 y FERRER TAPIA, B. *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid. 2013.p.275, entre otros.

doctrina y las propias compañías a través de las condiciones generales quienes han confeccionado la relación de causas permitidas que se exponen a continuación<sup>111</sup>.

La primera de ellas se refiere a cuando el pasajero no haya pagado la tarifa, los impuestos o los cargos que le sean aplicables, salvo los casos en que se hubiese acordado un aplazamiento del pago, o no cuente con documentos de viaje válidos, los haya destruido durante el vuelo o cuando rehúse entregarlos contra recibo a la tripulación, siempre que el país al que se pretende la entrada o se atravesase en tránsito la requiera.

Si el billete ha sido adquirido de manera ilegal, por medio de una compañía o agente no autorizado, es una falsificación o cuya pérdida o robo ha sido denunciado, así como si el mismo se encuentra en un estado mutilado o ha sido alterado por alguien ajeno al personal de tripulación la compañía podría igualmente denegar el embarque por causa permitida. Del mismo modo, cuando el pasajero no se presente a tiempo en la puerta de embarque en el tiempo estipulado al efecto o su transporte, debido a su estado mental o físico, incluida la disminución de sus facultades mentales como consecuencia del alcohol o de las drogas<sup>112</sup>, pueda generar una situación que afecte a la seguridad, la salud o el confort de la aeronave o sus pasajeros<sup>113</sup> podrá denegarse el embarque. En el mismo sentido, podrá excluirse a un pasajero cuando le preceda su mala conducta y existan motivos fundados de que esta pueda volver a repetirse, para lo que las compañías confeccionan lo que se denomina “lista negra de pasajeros<sup>114</sup>”. No obstante, la SAP de Madrid de 16 de julio de 2017<sup>115</sup> ha declarado nulas las cláusulas fundadas en este último motivo, por considerar que, al no contener la misma ninguna estipulación que permita valorar a estos “pasajeros conflictivos” y su denegación de embarque de manera objetiva conforme a la definición estipulada en el Programa Nacional de Seguridad<sup>116</sup>, puede causar indefensión.

---

<sup>111</sup> La selección escogida pertenece a GUERRERO LEBRÓN, M<sup>a</sup> J., *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte de pasajeros*. Tirant Lo Blanch. Valencia. 2005 pp. 369 y 370, pero existen muchas otras, pues se trata de una práctica habitual entre la doctrina. Consultar al respecto la clasificación ofrecida por FERRER TAPIA, B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid. 2013. pp.273 y 274

<sup>112</sup> A este respecto se pronunció afirmativamente la SAP de Valencia, de 17 de mayo de 2006

<sup>113</sup> En la misma línea se pronuncia el art.96 de la Ley 18/1960 de 21 de julio sobre Navegación Aérea.

<sup>114</sup> GUERRERO LEBRÓN, M.<sup>a</sup>J. *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte de pasajeros*. Tirant Lo Blanch, Valencia 2005.pp 367 y 368.

<sup>115</sup> SAP de Madrid (Sección 28<sup>a</sup>) de julio de 2017. rec. 82/2014 (LALEY 124930/2017)

<sup>116</sup> Según el art.10.1.3 del Programa Nacional de Seguridad serán “pasajeros conflictivos” quienes muestren un “comportamiento agresivo, alterado o amenazante”

Como puede deducirse de lo anteriormente expuesto, no todas las denegaciones de embarque dan lugar a una indemnización por incumplimiento de contrato, siendo que el pasajero solo tendrá derecho a una compensación por los perjuicios sufridos en aquellos supuestos en los que no incurra en ninguna de las acciones u omisiones mencionadas que permiten justificar la denegación. Tampoco procederá en aquellos supuestos de billete condicional u “*open ticket*”<sup>117</sup> donde los pasajeros han consentido someterse voluntariamente a la condición suspensiva si la hubiere.

En cualquier caso, este heterogéneo conjunto de causas por las que puede denegarse el embarque suele agruparse por la doctrina en torno a tres conceptos clave; siendo el primero la ausencia de documentación necesaria<sup>118</sup> y todas aquellas cuestiones relacionadas con fronteras y extranjería; el segundo haría referencia a la causas relacionadas con el comportamiento del pasajero, desde presentarse fuera de hora en la puerta de embarque, cuando el vuelo ya está cerrado<sup>119</sup>, a mostrar una actitud conflictiva que ponga en riesgo la seguridad del trayecto o sus integrante, así como cualquier otro comportamiento que pueda ser constitutivo de incumplimiento contractual. Por ultimo, las que se agrupan en torno a la salud psico-física del pasajero, y que, de alguna manera, están relacionadas con el segundo grupo. Ha de añadirse, además, que a pesar de que el Reglamento 261/2004 no dice nada al respecto, la carga de la prueba sobre la licitud de la denegación corresponderá, en todo caso, al transportista<sup>120</sup>.

### ***3.2.1.- Incumplimiento contractual, ausencia de documentación para el embarque, entrada o salida del país destino***

De entre las causas de incumplimiento contractual perfiladas en el párrafo precedente pueden destacarse las derivadas de la imposibilidad de demostrar que la persona que aparece en el billete es el verdadero titular, por no portar el pasajero un documento oficial que lo identifique de manera fehaciente -DNI, Pasaporte...- o por no encontrarse éste en vigor, exigencia derivada del artículo 33.1 de la Ley 21/2003 de Seguridad

---

<sup>117</sup> PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal*. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto “Don Quijote”. Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales S.A, Madrid-Barcelona, 2006, p.403

<sup>118</sup> SJM nº 2 de Bilbao, del 12 de febrero de 2018 (SP/SENT/962893)

<sup>119</sup> Consultar SAP de Sevilla de 28 de abril de 2008, y en sentido contrario la SAP de Oviedo, de 30 de julio de 2010.

<sup>120</sup> PAZOS CASTRO, R. *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. P.166

Aérea, en relación con el artículo 4.1.2 del Programa Nacional de Aviación Civil, así como las correspondientes a no presentarse a tiempo en el horario fijado en el billete en la puerta de facturación, por el elevado volumen de reclamaciones a las que dan lugar.

En el supuesto de denegación de embarque por ausencia de documento identificativo puede destacarse la sentencia dictada por el Tribunal de Primera Instancia de Bizkaia,<sup>121</sup> en la cual, se denegaba el embarque de una persona a la aeronave al no tener el documento de identidad nacional en vigor, o en sentido contrario, la SAN del 23 de junio de 2014, de la Sección 8ª de la Sala de lo contencioso administrativo<sup>122</sup> que consideró injustificada la denegación de embarque a un pasajero menor de 14 años por el mismo motivo, al considerar que el PNS no solo permite a los menores que viajen acompañados viajar sin documentación alguna, sino que los adultos puedan hacerlo con un DNI caducado, permiso de conducir o tarjeta de residente, al margen de las directrices que quiera imponer la compañía. En este caso en concreto, el hecho de no permitir el acceso al menor de edad supuso además que el resto de los acompañantes que si estaban debidamente identificados no pudiesen tampoco embarcar.

La falta de la presentación de la documentación exigible, tanto en la salida y entrada de países extranjeros, como su tránsito, es otra de las causas que generan la posibilidad de denegar el embarque de manera justificada, y para lo que las compañías aéreas suelen incluir en los contratos una cláusula de carácter genérico por la que obliga a los pasajeros a tener en su poder en el momento del embarque toda la documentación requerida -visados, documentos de salud...- En este sentido se ha pronunciado, entre otras, la Sentencia de la Sección 28ª de la Audiencia Provincial de Madrid de 16 de mayo de 2014<sup>123</sup>, en la que se falla que la compañía aérea no es responsable de la denegación del transporte de un pasajero nigeriano al carecer este del visado necesario para ingresar en el país en cuestión, ya que haber gestionado ante las autoridades competentes la obtención de la documentación necesaria para el ingreso sería su obligación. En este caso, a lo único que podría estar compelida la compañía por las autoridades del país de destino es a devolver de manera gratuita al pasajero al país de donde procede, pudiendo repetir si lo desea el coste del traslado contra el mismo sin

---

<sup>121</sup> SJPI nº1 de Bizkaia, del 31 de octubre de 2003 (AC 2003/ 1565).

<sup>122</sup> SAN del 23 de junio de 2014, de la Sección 8ª de la Sala de lo contencioso administrativo. (SP/SENT/771643)

<sup>123</sup> SAP de Madrid, Sección 28ª, del 16 de mayo de 2014 (SP/SENT/781075)

ninguna clase de indemnización a cambio. Este responderá además de las sanciones y multas que pudiera derivarse de su actuación.<sup>124</sup>

Otro de los problemas existentes en cuanto a identificación se refiere, proviene de la implementación de las nuevas tecnologías, las cuales han sustituido paulatinamente las habilitaciones en formato físico por otras de formato electrónico, archivadas en dispositivos como pudieran ser *ipad*, *dropbox* o mediante documento QR, que se equipara en validez al primero desde la promulgación de la normativa de firma digital<sup>125</sup> tras indicar en su artículo 3 que los documentos electrónicos públicos, administrativos y privados, tienen el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza de conformidad con la legislación que les resulte aplicable.

Por su parte, la falta de personación del pasajero en la puerta de embarque en el horario fijado constituye uno de los motivos que mayor controversia ha supuesto en los tribunales, debido principalmente a la marcada discrecionalidad con la que cuentan las compañías en lo que respecta a su apreciación y en base a qué circunstancias, siendo muchas de ellas ajenas a la voluntad del pasajero, y, en ocasiones, incluso responsabilidad de la compañía, como podrían ser las largas colas facturación, las dimensiones del aeropuerto, la ausencia de personal contratado suficiente, así como los excesivos controles de seguridad. Por no mencionar las que son consecuencia del retraso de un vuelo precedente. Todo ello ha dado lugar a un pronunciamiento por parte de la Comisión Europea considerando que en el Reglamento 261/2004 debería de establecerse una indicación de plazo máximo para la personación en el aeropuerto y el embarque, pero no para la facturación, con el fin de evitar este tipo de situaciones tan habituales en la práctica.

### ***3.2.2.- Problemas de salud físico-psíquicos del pasajero***

A este respecto debe atenderse en primer lugar a lo contenido en el Reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en

---

<sup>124</sup> MARQUEZ LOBILLO, P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2003. pp. 101 a 104.

<sup>125</sup> Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. «BOE» núm. 298, de 12 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2020/11/11/6>



el transporte aéreo y al hecho de que las instituciones comunitarias a falta de una regulación específica, consideran subsumidos en este concepto a las mujeres embarazadas, los pasajeros con sobrepeso, niños, a excepción de los integrados en el programa de menos no acompañados, y ancianos, como así lo refleja el Documento de trabajo de los servicios de la Comisión<sup>126</sup>, que contiene las Directrices interpretativas de dicho Reglamento.

En lo que se refiere a los pasajeros de movilidad reducida como tal se prohíbe concretamente a las compañías aéreas y operadores turísticos negar una reserva o el embarque en los vuelos que despeguen de aeropuertos de la Unión Europea a una persona con movilidad reducida por causas no incluidas en el artículo 4 del mismo y siempre que las características materiales de la aeronave permitan el transporte en condiciones óptimas de seguridad para el pasajero. En caso contrario, la operadora deberá facilitar, en la medida de lo posible, un transporte alternativo o si ello resultara finalmente imposible el reembolso. Con el fin de que el mismo reciba todas las atenciones necesarias en el trayecto, la compañía podrá obligar a este a acudir acompañado de otra persona capaz de brindarle la asistencia requerida aunque, eso si, costado por esta o con unas reducciones el precio muy considerables.<sup>127</sup>

El porteador se encuentra facultado, además, para llevar a cabo la denegación de embarque del pasajero, en los supuestos donde concurren problemas de salud o psíquicos, por no encontrarse precisamente el pasajero en condiciones óptimas salud. Sin embargo, es importante destacar que no cualquier tipo de enfermedad puede encuadrarse en éste ámbito, sino solamente aquellas que puedan poner en peligro la seguridad de la aeronave, la tripulación o la propia integridad del pasajero, como podría ocurrir en los supuestos en los que el pasajero es susceptible de sufrir un ataque de ansiedad antes o durante el vuelo.

La razón por la que ha decidido ampararse bajo este Reglamento la admisión de mujeres embarazadas y/o los pasajeros con obesidad depende, en su mayor parte, de las dificultades existentes para moverse fácilmente por el aeropuerto o en el interior de la propia aeronave y para ser evacuado llegado el caso sin poner en peligro su propia

---

<sup>126</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, que contiene las Directrices interpretativas del Reglamento nº 1107/2006 SWD (2012), 11 de junio de 2012, Bruselas.

<sup>127</sup> PAZOS CASTRO, R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018.p.167

seguridad o la del resto del pasaje<sup>128</sup>. La mayoría de las compañías aéreas<sup>129</sup> añaden a esto la obligación para las pasajeras embarazadas de contar con un certificado médico que acredite que se encuentran en situación óptima para volar en relación a la semana de gestación en la que se encuentren, coincidiendo la mayoría de ellas en no permitir su acceso a partir de la semana 35 por su seguridad y la del bebé. No obstante, dicha actuación por parte de las compañías podría ser considerada como contraria a la Directiva 2004/113/ CE<sup>130</sup> por darse un trato menos favorable y discriminatorio hacia las mujeres que se encuentran en estado gestante, llegando incluso a poder considerarse discriminación directa. La única alternativa posible a la que podrían acogerse en este caso las compañías aéreas sería obligar a aquellas a firmar un documento de descargo en la que certifiquen que embarcan en esas circunstancias bajo su propia responsabilidad, renunciando a presentar acciones contra la compañía en cuestión, que en todo caso deberá informar adecuadamente a los viajeros de los peligros que encierra volar. Sin embargo, si se tiene en cuenta que su transporte pudiera dificultar las labores de rescate de otros pasajeros en caso de ser necesario, podría argumentarse que el bien jurídico que se trata de proteger habilita a la misma para tomar esa decisión de forma unilateral sin devengo de responsabilidad por incumplimiento contractual.

### ***3.2.3.- Supuesto de peligro y/o inseguridad para la aeronave***

Íntimamente relacionado con el apartado anterior pueden mencionarse los supuestos de denegación de embarque ocasionados por la conducta de algunos pasajeros que de manera intencionada ponen en peligro la seguridad de la aeronave, ya que el transportista aéreo no solo se encuentra obligado a transportar al pasajero de un punto a otro, sino que también ha de hacerlo en condiciones óptimas y observando las medidas de seguridad; lo que en caso contrario, podría ocasionar, como se ha mencionado, el nacimiento de responsabilidad. Este tipo de denegaciones se ejerce sobre pasajeros

---

<sup>128</sup> MARQUEZ LOBILLO, P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp.68 y ss.

<sup>129</sup> Según la relación realizada por el operador de vuelos *edreams* en la entrada de su blog, “Normativa para volar embarazada según la aerolínea” realizada el 18 de diciembre de 2019 y disponible en: <https://www.edreams.es/blog/informacion-util-volar-embarazadas-segun-aerolinea/> la mayoría de las principales compañías-Iberia, Ryanair, Aireuropa, Vueling o British Airways- a excepción de la low cost *Easy jet*, solicitan un certificado médico a aquellas mujeres que se encuentren entre la semana 28 y 35 de gestación, a partir de la cual no permitirán su embarque.

<sup>130</sup> La Directiva 2004/113/ CE del 13 de diciembre regula el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro.

catalogados por la doctrina como “conflictivos” “insubordinados” o “rebeldes”, también conocidos por los términos anglosajones de *disrupte* o *unruly passengers*. Se entiende por pasajero insubordinado o rebelde, aquel que no cumple las normas de conducta que se establecen para el aeropuerto, embarque o aeronave; o que desobedece de manera reiterada las indicaciones recibidas por parte de la tripulación o del personal del aeropuerto, perturbando el buen orden o disciplina abordo. Ha de mencionarse a este respecto que en las últimas décadas no solo se ha incrementado el número de pasajeros que responden a esta definición, sino la gravedad de las conductas que llevan a cabo, llegando incluso en ocasiones a obligar al piloto de la aeronave a cambiar el rumbo y aterrizar en un aeropuerto diferente al fijado para su destino<sup>131</sup>.

El problema principal que presentan este tipo de situaciones vuelve a ser de nuevo la carencia de una regulación uniforme a escala internacional en la que se especifique que tipo de conductas constituyen que un pasajero pueda ser calificado de insubordinado, así como las consecuencias que pudieran derivarse de ello, pudiendo llegar a poner al pasajero insubordinado en cuestión a disposición de la autoridad policial o judicial competente llegado el caso. Es precisamente delimitar quien posee la jurisdicción para conocer de los actos ilícitos cometidos a bordo de una aeronave el segundo de los problemas que se presentan. En este caso, y según lo dispuesto por el Convenio de Tokio<sup>132</sup> en su artículo 3, la ostentaría el Estado en el que esté matriculada la misma, impidiendo de este modo que el resto de los Estados que sobrevuela la aeronave en su trayecto puedan entrar a conocer del asunto. Del mismo modo, cuando se produzca un altercado por un pasajero y la aeronave tenga que cambiar de rumbo, el pasajero infractor no podrá ser enjuiciado por el Estado en el que se produzca el aterrizaje de emergencia.<sup>133</sup>

El Convenio de Tokio, por su parte, es uno de los instrumentos que, junto a la Circular 288 de la OACI-IACO por sus siglas en inglés- y la Práctica nº1724 de la IATA<sup>134</sup>, más éxito ha tenido hasta la fecha armonizando esta clase de conductas, la mayoría de ellas

---

<sup>131</sup> “Melendi, detenido por alborotar en un avión” publicada en *Diario El País* el 13/11/2007. Disponible en: [https://elpais.com/elpais/2007/11/13/actualidad/1194940131\\_850215.html](https://elpais.com/elpais/2007/11/13/actualidad/1194940131_850215.html)

<sup>132</sup> Convenio de Tokio de la Haya de 1963 de 16 de diciembre de 1970 sobre infracciones y ciertos actos cometidos a bordo de aeronaves y sus Protocolos complementarios, siendo el más reciente el de Beijing de 2010

<sup>133</sup> MARQUEZ LOBILLO, P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2013. pp. 114 a 118.

<sup>134</sup> La OACI ha creado, además, con la colaboración de la IATA, un nuevo manual relativo a los aspectos jurídicos del comportamiento de pasajeros insubordinados que persigue la finalidad de que cada gobierno formule las medidas necesarias para evitar los altercados o disturbios en los aviones. Disponible en: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/ES/ICAO-and-IATA-launch-new-guidance-supporting-the-prevention-and-management-of-unruly-and-disruptive-passengers.aspx>

delictivas. El artículo 6 del citado texto legal le confiere además al comandante de la aeronave ciertas facultades coercitivas a fin de lidiar con aquellas personas que pudieran haber cometido alguna infracción o conflicto que pudiera poner en peligro la seguridad del viaje. No obstante, con el paso de los años y el elevado número de incidentes provocados por pasajeros disruptivos considerados de escasa gravedad y que por tanto se hallaban sin regulación han supuesto un continuo desafío para un régimen jurídico que se ha encontrado, a menudo rápidamente obsoleto, incapaz de dar respuesta a las distintas situaciones que iban sucediendo.

### **3.3.- Causas injustificadas de denegación de embarque: especial referencia al *overbooking***

En el concepto de “denegación de embarque injustificada”, y según la STJUE de 4 de octubre de 2012<sup>135</sup>, entre otras, estarían comprendidos, además, los supuestos en los que, en un contrato de transporte único que contiene varios vuelos sucesivos con facturación incluida, el transportista aéreo deniega el embarque a determinados pasajeros al haber calculado erróneamente, que, debido al retraso del vuelo anterior, estos no iban a llegar a tiempo de embarcar en el siguiente; así como la negativa a embarcar a un pasajero cuando en el avión siguen quedando plazas libres, aunque sean estas de clase superior a la contratada, en cuyo caso se debe acomodar al pasajero en una de los asientos disponibles. También podrá considerarse injustificado el negar el embarque a un pasajero que ha contratado con una agencia de viajes, por no haber remitido esta a la compañía aérea la cantidad pagada por el viajero, habiendo cumplido éste con sus obligaciones como pasajero.

El *overbooking*, por su parte, como acto consciente y deliberado del transportista consecuencia de una estrategia empresarial para mitigar las consecuencias económicas negativas que suponen para las compañías aéreas las cancelaciones de última hora, se trata de un incumplimiento total del contrato, que, al no estar sustentado en una causa justificada, será susceptible de desencadenar responsabilidad, pues, como reconocen nuestros tribunales, “*si se aspira a incrementar las ganancias también deben asumirse*

---

<sup>135</sup> STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto. C-22/2011. *Caso Finnair*.

los riesgos que comporte este proceder comercial”<sup>136</sup>. No en vano, la normativa existente<sup>137</sup> en sus inicios y hasta que la doctrina y jurisprudencia ampliaron su ámbito de actuación, regulaba este supuesto como la única denegación de embarque susceptible de ser indemnizada. Actualmente, los problemas de los «excesos de reservas» u *overbooking*, se abordan en el Reglamento 261/2004<sup>138</sup> y la Directiva (UE) 2015/2302<sup>139</sup>, donde se prevén las compensaciones económicas en favor del pasajero que no pueda embarcar por esta causa.

La jurisprudencia lo define además como la “*situación que tiene lugar cuando, a pesar de cumplirse la circunstancia de que una persona disponga de unos billetes previamente confirmados y pagados, no puede proceder al embarque en el vuelo concertado por falta de plazas disponibles, debido a que la compañía aérea ha procedido a la venta de un número de plazas superior aquel del que dispone según la capacidad del avión, a fin de evitarse las pérdidas que podrían derivarse de las eventuales cancelaciones previas no comunicadas*”<sup>140</sup>

Al margen de la distinción realizada por la doctrina, entre *overbooking* y *overselling*, en la que se incidirá más adelante, el primero ha sido definido en ocasiones como “la venta de pasajes en número superior al de las plazas disponibles”<sup>141</sup> y se trata de una práctica que, no solo está legalmente permitida, si no que es habitual entre las compañías aéreas. No obstante, ha de tenerse en cuenta, que, en proporción al alto número de vuelos fletados diariamente, las situaciones como el *overbooking* se dan aisladamente, y cuando es el caso, la normativa europea mencionada<sup>142</sup> regula el derecho a una compensación a los pasajeros perjudicados, debiendo la compañía satisfacer una parte

<sup>136</sup> SAP de Madrid, de 4 de febrero de 2002 y 10 de febrero y 15 de marzo de 2005

<sup>137</sup> Reglamento (CEE) n° 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. «DOCE» núm. 36, de 8 de febrero de 1991. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1991-80095>

<sup>138</sup> Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91. DOUEL núm. 46 de 17 de febrero de 2004. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>139</sup> Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. «DOUE» núm. 326, de 11 de diciembre de 2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2015-82474>

<sup>140</sup> SAP de Barcelona de 25 de octubre de 2001, SAP de Madrid de 4 de febrero de 2002 y SAP de San Sebastián de 28 de marzo de 2008

<sup>141</sup> FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. pp. 277 y 278

<sup>142</sup> El sistema de compensación se recoge en el reglamento n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo del 11 de febrero de 2004 donde se establecen las normas de protección de los pasajeros en caso de cancelación retraso y denegación de embarque.

del precio del billete correspondiente a la parte que no pudieron disfrutar del viaje más lo correspondiente por los daños morales ocasionados<sup>143</sup>.

Esta situación se produce principalmente debido al funcionamiento de los sistemas informatizados de reserva, o SIR, empleados por las propias compañías aéreas, diseñados, a su vez, para tratar de contrarrestar la costumbre entre los usuarios de reservar varios pasajes y terminar utilizando solo el que consideran más conveniente, contemplando además aquel porcentaje de ellos que finalmente no se presentan en la puerta de embarque el día del vuelo, o porque la tarifa abonada les permite modificar la fecha del viaje en el último momento, impidiendo que otros pasajeros dispongan de la plazas y obligando a la aeronave a volar con asientos libres, con las cuantiosas pérdidas en términos económicos y climáticos que ello supone. Para evitar la concurrencia de estas situaciones las compañías aéreas emplean un programa informático que en un primer momento ofrece al público un número superior de plazas al existente en relación con la capacidad real de la aeronave, y que se va reduciendo progresivamente a raíz de que la fecha del vuelo se vaya aproximando, produciéndose la situación de *overbooking* cuando el número de cancelaciones de reservas o *no shows* es inferior al exceso de plazas que se sobre-ofertaron inicialmente. Cuando, consecuencia de un fallo técnico la aeronave sea sustituida por una de menor capacidad, privando a cierto número de pasajeros de la plaza a la que tenían derecho inicialmente, se estaría también ante un supuesto de *overbooking*.

Llegada a esa situación, la compañía aérea se verá obligada a denegar el embarque a pasajeros interesados que hayan adquirido su billete y cuenten con una reserva confirmada, no sin antes solicitar voluntarios dispuestos a renunciar a su derecho a ser transportados y a reclamar por ello. Sólo en ausencia de unos voluntarios que cubran con su baja el exceso de reserva podrá negarse el embarque de los pasajeros en contra de su voluntad, que, teniendo en cuenta el artículo 11 del Reglamento (CE) n° 261/2004, deberá llevarse a cabo dando siempre prioridad al transporte de aquellos con movilidad reducida, así como a los menores no acompañados. En estos casos, como indica la doctrina<sup>144</sup> y en la medida en la que se trata de una renuncia voluntaria, las obligaciones del transportista son más laxas, pudiendo optar el pasajero por el reembolso total o un

---

<sup>143</sup> CONDE TEJÓN, A., *El contrato de chárter aéreo, especial atención a la responsabilidad en caso de retrasos y cancelaciones, accidentes, daño a los equipajes y overbooking*. Editorial Comares, Granada 2008, pp. 112 a 114. Y SAP de Palma De Gran Canaria. Sección 5ª, de 20 de enero de 2003 (JUR 2003/196075), entre otros.

<sup>144</sup> GUERRERO LEBRÓN, Mª J. *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*. Marcial Pons. Madrid. 2015 pp. 202 y 203

transporte alternativo, pero no a la indemnización que tendría lugar en caso de haberse visto forzado a ello. Estos últimos, como se ha dicho, deberán ser compensados conforme a lo establecido en el artículo 7, 8 y 9 del citado Reglamento, en base a tres conceptos: la compensación general ofrecida inicialmente, las prestaciones complementarias, y las opciones de reembolso en siete días o el transporte alternativo, incluyendo los secundarios<sup>145</sup>. Habrá de tenerse en cuenta, además, que si el transportista acomoda al pasajero en una clase inferior deberá de abonar el 30% del precio del billete para vuelos inferiores a 1.500 km, 50%, en vuelos de más de 1.500 km e intracomunitarios y el 75 % del billete en los demás supuestos.<sup>146</sup> Dicha compensación tiene un carácter mínimo, sin embargo, nada impide que la aerolínea decida unilateralmente mejorar la compensación ofrecida al pasajero afectado. Sin embargo, en la práctica, ninguna de las soluciones alternativas ha arrojado resultados óptimos para ninguna de las partes, razón por la que la normativa se haya en vías de modificación<sup>147</sup>.

Finalmente, es importante detenerse en las diferencias doctrinales<sup>148</sup> establecidas entre y *overbooking* -o exceso de reservas- y el *overselling*- o exceso de ventas-, que en realidad no tendría lugar si la compañía aérea confirmase todas las reservas de plaza realizadas negligentemente por los pasajeros, cobrando el precio correspondiente y debiendo de garantizar a partir de entonces la ejecución del contrato de transporte. El hecho de que comúnmente se conozca por el primer término en lugar de por el segundo, desplaza la responsabilidad de la acción al pasajero, por reservar por encima de lo permitido, en lugar de verse sobre la compañía, que es quien está sobre -ofertando y vendiendo las plazas por encima de la capacidad física de la aeronave, incitando con ello a confusión a quien lo sufre. Para evitar la concurrencia de estas circunstancias, sería lógico pensar en tratar de prohibir esta clase de prácticas, sin embargo, ésta es considerada, incluso por el legislador, como una medida demasiado excesiva y anticompetitiva, imposible de aplicar en la práctica, pues, de hacerlo, los billetes

---

<sup>145</sup> Si la ciudad de destino tiene varios aeropuertos y se ofrece al pasajero un vuelo con destino a un aeropuerto distinto al de su reserva, el transportista deberá correr con los gastos del desplazamiento entre los dos aeropuertos o a otro destino cercano que acuerde el pasajero.

<sup>146</sup> CONDE TEJÓN, A., *El contrato de chárter aéreo, especial atención a la responsabilidad en caso de retrasos y cancelaciones, accidentes, daño a los equipajes y overbooking*. Editorial Comares, Granada 2008, pp. 120 a 123.

<sup>147</sup> Consultar a este respecto la propuesta de la Comisión —COM 98 0041— de modificación del citado Reglamento donde se amplía el régimen de compensación y el deber de información y publicidad por parte de las compañías

<sup>148</sup> PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia (1929) a Montreal (1999)*. Marcial Pons, Madrid, 2016. Pp. 403 y 404; FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013. pp. 277 y 278 y PETIT LAVAL, M<sup>a</sup> V. *La protección de pasajeros en la Unión Europea*. en PAZOS CASTRO R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018. p.268

adquirirían un coste demasiado elevado, volviendo a niveles similares a los del inicio de la aviación comercial<sup>149</sup>. Por ello, se ha ideado un sistema híbrido de contraprestaciones por incumplimiento en el que, una vez asumido que el *overbooking* no se puede erradicar, se permite a las compañías practicarlo, a pesar de tratarse de una causa injustificada de denegación de embarque, siempre y cuando se indemnice a los damnificados correctamente, cuestión que se tratará en profundidad en el capítulo siguiente.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA EN LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE**

#### **4.1- Introducción**

Tomando como referencia el principio de libre circulación que inspiran el funcionamiento de la Unión Europea, resulta sorprendente que antes de la promulgación en el ámbito comunitario del Reglamento (CEE) 295/91 del Consejo de 4 de febrero de 1991, por el cual se aprobaban las normas relativas a un sistema de compensación por la denegación de embarque en el transporte aéreo regular, y su reforma a través del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, los supuestos de incumplimiento absoluto de contrato por parte del porteador en el transporte aéreo internacional de pasajeros careciera de una regulación. Además de su función armonizadora, este último, introduce como novedad el reconocimiento expreso de la responsabilidad de la compañía en casos de cancelación, siempre teniendo en cuenta, que se trata de un compendio de mínimos, pudiendo acumular el pasajero la acumulación de la indemnización por varios conceptos simultáneamente.

La inexistencia de la regulación de estos fenómenos, y en particular de la denegación de embarque, en los Sistemas de Varsovia y Montreal, es consecuente con el hecho de que

---

<sup>149</sup> SJPI de Barcelona nº 43, de 25 de octubre de 2001. AC 2002/517



los mismos se encarguen de regular los supuestos de cumplimientos tardíos o defectuosos de contrato de transporte aéreo exclusivamente, por considerar que este tipo de situaciones debían de recaer en la normativa interna de cada Estado. Sin embargo, el hecho de que muchos de los países con los que se mantienen conexiones aéreas regulares, como América Latina -en realidad ningún otro al margen de EEUU y la UE-, no posean un régimen jurídico unificado a este respecto, ha dificultado sobremanera esta labor en la práctica.

En la misma línea, la doctrina<sup>150</sup> considera que los sucesivos reglamentos no han dado los resultados esperados para ninguna de las partes, debido principalmente a la obscuridad de su redacción y a las numerosas ambigüedades que presentan. Las compañías, por su parte, invierten cuantiosas cantidades que desajustan sus balances financieros, con el fin de garantizar un desplazamiento de calidad y los derechos de unos pasajeros que no terminan de estar satisfechos con la protección prestada. No puede no mencionarse a este respecto que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011<sup>151</sup> excluye expresamente de su ámbito de aplicación tanto el transporte de pasajeros, a excepción de un par de preceptos, como los viajes combinados.

En el régimen interno español, además de el Real Decreto 1961/1980 de 13 de junio de 1980<sup>152</sup>, por el que se establece el régimen indemnizatorio de carácter optativo para los pasajeros de servicios de carácter regular a quienes se les deniegue el embarque, hoy derogado por la Directiva comunitaria mencionada, se aplican las normas generales sobre el cumplimiento de contratos, donde se regula tanto el cumplimiento como su resolución, así como la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, siendo la Agencia Española de Seguridad Aérea-AESA-el organismo ante quien debe reclamarse.

## **4.2.- Regulación de los Convenios de Varsovia y Montreal**

---

<sup>150</sup> PETIT LAVALL, M<sup>a</sup> V., *Cancelación de vuelos y retrasos: la necesaria reforma del Reglamento (CE) n° 261/2004*. Estudios de Derecho Mercantil: Liber amicorum, profesor Dr. Francisco Vicent Chuliá, Tirant lo Blanch, Valencia, 2013.p.1242

<sup>151</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. «DOUE» núm. 304, de 22 de noviembre de 2011. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2011-82312>

<sup>152</sup> Real Decreto 1961/1980, de 13 de junio, por el que se establece un régimen de indemnizaciones optativas para los pasajeros de los servicios aéreos regulares a quienes se niegue el embarque en el vuelo contratado. «BOE» núm. 238, de 03/10/1980. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1980/06/13/1961/con>

En la segunda década del siglo pasado, consecuencia de la creencia en la idea de la existencia de un interés supranacional, superior a los intereses particulares de cada Estado, se determinó que era necesario articular un régimen armonizado, especialmente en lo relativo a la responsabilidad, que equilibrase los distintos sistemas vigentes en el Derecho anglosajón y de la Europa continental<sup>153</sup> y para lo que la CITEJA<sup>154</sup>, precedente de la actual OACI,<sup>155</sup> convocó la II Conferencia Internacional del Derecho Aéreo Privado; producto de la misma, vio la luz en 1929 el Convenio de Varsovia, considerado la “verdadera Carta Magna del transporte internacional”. El éxito de adhesión fue tal, que algunos expertos han llegado a hablar incluso de “crisis de crecimiento”<sup>156</sup>, ya que, al haber tal número de participantes, las particularidades jurídicas aumentaron hasta inutilizar, en la práctica, el propósito universalizador para el que había sido concebida la norma y que, finalmente se alcanzó en su mayor parte, tras su inclusión en las condiciones generales de los contratos celebrados entre las compañías aéreas y los pasajeros. No obstante, el cambio de paradigma social y económico hizo que los intereses dejaran de ser coincidentes, mermando su carácter resolutivo y forzando las sucesivas modificaciones hasta la aprobación del Convenio de Montreal en 1999.

El Convenio de Montreal, por su parte, es creado con la intención de suplir las carencias de intentos anteriores, por lo que su finalidad principal es la de integrar los distintos subsistemas auto-regulatorios paralelos que habían ido surgiendo en los distintos Estados como consecuencia de las respuestas deficitarias de su predecesor, para ello, la existencia de un panorama supranacional consolidado, como la UE, fue crucial, garantizando a este un número de adhesiones similar al Convenio de Varsovia y haciendo posible una regionalización compatible con el componente, necesariamente internacional, que poseen esta clase de contratos.<sup>157</sup> Con el fin de mantener un margen de libertad contractual que permita la competencia inter empresarial y evitar el exceso

<sup>153</sup> PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal*. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto “Don Quijote”. Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales S.A, Madrid-Barcelona, 2006, p.72

<sup>154</sup> Comité Internacional Técnico de Expertos Jurídicos Aéreos.

<sup>155</sup> Organización de Aviación Civil Internacional

<sup>156</sup> TAPIA SALINAS L., “¿Crisis del Derecho aeronáutico internacional? momentos críticos de su desarrollo” *Ciencia aeronáutica*. Nº24. 1956, recopilado en TAPIA SALINAS, L., *Trabajos de Derecho Aeronáutico y del Espacio*. Colección de estudios jurídicos. Vol. 1. Madrid. Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico, del Espacio y de la Aviación Comercial. 1978.p.195

<sup>157</sup> El Convenio de Montreal había sido ratificado en 2006 por más de 69 países, entre los que se encuentran España y EE. UU., además del resto de Estados Miembros de la UE.

de reglamentación<sup>158</sup>, para todas aquellas cuestiones no reguladas por el mismo, se recomienda la adopción de normas facultativas de asociaciones sectoriales que garanticen el equilibrio adecuado entre la protección de los derechos de los pasajeros<sup>159</sup> y la defensa de los intereses de los Estados y compañías aéreas más potentes de la aviación comercial internacional. A este respecto, es interesante destacar, la intensa participación del grupo *Friends of the Chairman Group* quien redactó y elaboró el texto que finalmente conformó el conocido actualmente como Convenio de Montreal, y los *Intecarrier Agreements on Passenger Liability*, acuerdos entre empresas transportistas sobre la responsabilidad derivada de los daños a pasajeros impulsados por la IATA.

Habrà de tenerse en cuenta, además, que la convivencia entre estos dos Convenios de Varsovia y Montreal, bautizados por la doctrina como “régimen convencional”, y el régimen comunitario que regula aspectos complementarios, como la denegación de embarque de la que no se ocupan los anteriores por tratarse de un incumplimiento contractual absoluto, no ha sido siempre pacífica, y en ocasiones, ni siquiera compatible. Esto puede observarse, a pesar de no ser objeto de análisis en este trabajo, en la aprobación del Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo del 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de compañías aéreas en caso de accidente<sup>160</sup> por el que se realizaba una revisión a nivel europeo del sistema de responsabilidad establecido por los distintos textos del Sistema de Varsovia, sobre todo en lo que respecta a los límites indemnizatorios. El mismo fue modificado por el Reglamento (CE) 889/2002<sup>161</sup> para, esta vez si, adaptar su contenido al Convenio de Montreal aprobado dos años después, ampliando su ámbito de extensión espacial a todos los transportes efectuados por compañías aéreas comunitarias, sin importar si son nacionales o internacionales, ni el país de origen o destino. Sin embargo, no puede pasarse por alto que, hasta la completa desaparición del Sistema de Varsovia, aún vigente, este no será de aplicación por la incompatibilidad mencionada anteriormente.

---

<sup>158</sup> PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal*. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto “Don Quijote”. Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales S.A, Madrid-Barcelona, 2006, p.90

<sup>159</sup> *Ibidem*

<sup>160</sup> Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo del 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de compañías aéreas en caso de accidente. «DOCE» núm. 285, de 17 de octubre de 1997. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1997-81943>

<sup>161</sup> Reglamento (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. «DOCE» núm. 140, de 30 de mayo de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2002-80905>

#### 4.3.- Regulación contenida en el reglamento nº261/2004

De entre los Reglamentos compatibles con el sistema convencional aplicados al tema de análisis, y tras los escasos efectos disuasorios de las causas injustificadas de denegación de embarque que cosechó el anterior Reglamento (CEE) 295/91, debe destacarse el 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos<sup>162</sup>, que acentúa todavía más la extensión del ámbito de aplicación de la protección por incumplimiento centrándose en el pasajero y ampliándolo mas allá de los vuelos regulados que partan de un Estado miembro, hasta a aquellos viajeros, que a pesar de proceder de un aeropuerto situado en un tercer Estado, lo hagan hacia uno establecido dentro del territorio comunitario y con un operador de la misma condición, siempre que no esté cubierto por un régimen análogo de protección por incumplimiento en ese tercer país. De este modo, se abandona el criterio territorial seguido anteriormente en pos de uno más subjetivo<sup>163</sup>, aunque en ocasiones, como en este caso, se llegue a combinar ambos<sup>164</sup>. Se aplicará de manera inmediata, en el mismo aeropuerto, sin necesidad de reclamación judicial, siempre y cuando el pasajero en cuestión haya cumplido, por la parte que le toca, con todas las obligaciones pertinentes<sup>165</sup>. Ha de añadirse a este respecto que dicha ampliación no está exenta de generar una serie de problemas de carácter interpretativo en lo que respecta a entender comprendidos en su ámbito de aplicación determinados supuestos como en los que, habiendo partido el vuelo de un tercer Estado hacia territorio UE, haya tenido que hacer una escala inesperada todavía fuera de este.

El requerimiento de mayores niveles de transparencia, así como las nuevas necesidades surgidas de la introducción de la contratación electrónica también introdujeron sus modificaciones en el texto, obligando a las compañías desde entonces a establecer un plazo limite de presentación para el embarque y declarando expresamente la nulidad las

---

<sup>162</sup> Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. «DOUE» núm. 46, de 17 de febrero de 2004. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>163</sup> Art 3.1.a del Reglamento 261/ 2004

<sup>164</sup> Art 3.1.b del Reglamento 261/2004

<sup>165</sup> FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Dykinson. Madrid 2013.p. 91

clausulas exoneratorias de responsabilidad para aquellos supuestos de incumplimiento de dicho Convenio.

Por otro lado, el hecho de que el Reglamento comunitario 261/2004 regule de manera conjunta tanto la denegación de embarque como la cancelación de vuelos, no significa que ambos incumplimientos posean la misma naturaleza, ni que una vez sucedido desencadene las mismas consecuencias. La diferencia más relevante a efectos de la denegación de embarque injustificada radica en el hecho de que, esta, como conducta consciente y negligente del transportista, no poseen causa de exoneración alguna, como si sucede en los casos de cancelaciones consecuencia de circunstancias extraordinarias, que resultasen imprevisibles e inevitables incluso aplicando la diligencia debida<sup>166</sup>. Aunque sea frecuente, ambos supuestos no deben confundirse<sup>167</sup>, aunque persigan la misma finalidad tuitiva de los derechos de los pasajeros.<sup>168</sup>

Finalmente, debe tenerse en consideración que al desarrollarse el transporte aéreo por terrenos complicados, que se escapan en numerosas ocasiones al control humano, como la atmósfera y/ o las condiciones meteorológicas, puede dar lugar a causas de exoneración de responsabilidad del transportista, como demuestra la sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea<sup>169</sup> en la que se exonera a la compañía aérea de su incumplimiento contractual, al estar derivado del cierre del espacio aéreo consecuencia de la erupción del volcán *Eyjafjallajökull* en Islandia, por considerarla una circunstancia extraordinaria y suficientemente justificada; , o la SAP de Sevilla de 22 de diciembre de 2011<sup>170</sup> que trata una cancelación producida como consecuencia del cierre del aeropuerto de Londres el 10 de mayo de 2006, debido al riesgo de atentados terroristas; y que tampoco será de aplicación en lo relativo a vuelos nacionales, pues para ello existe la Ley sobre navegación aérea o LNA, de aplicación exclusiva, y que tampoco será de aplicación en lo relativo a vuelos nacionales pues para ello existe la Ley sobre navegación aérea o LNA de aplicación exclusiva.

---

<sup>166</sup> Art. 5.3 Reglamento 261/2004

<sup>167</sup> Como sucede en la SAP de Alicante (Sección 8ª) de 25 de enero de 2002 (AC 2002/161) entre muchas otras, donde se trata de igual forma un *overbooking* que una cancelación de vuelo.

<sup>168</sup> PAZ MARTÍN, J., La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto "Don Quijote". Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales S.A. Madrid-Barcelona. 2006. pp. 411 a 413.

<sup>169</sup> STJUE de 31 de enero de 2013, *Caso McDonagh*. Asunto C-12/11.

<sup>170</sup> SAP de Sevilla (Sección 5ª) del 22 de diciembre de 2011. Rec. 289/2011 (LALEY 283222/2011)

#### 4.4.- Propuesta de reforma

Como sucede en ocasiones anteriores, las numerosas críticas realizadas por parte de los sectores interesados, especialmente el de los consumidores, que acusa un cambio de tendencia donde cuya protección se ha visto reducida, según la doctrina<sup>171</sup>, en pos de los intereses de las compañías aéreas; y el estrés estructural provocado por los cambios en el panorama internacional, cada vez a mayor velocidad, terminan abonando el camino para un nuevo proyecto con el que se pretende solventar lagunas de Reglamentos precedentes, sobre todo en lo que a la seguridad jurídica se refiere y para lo que se introducen numerosas y nuevas definiciones. La irrupción en el mercado de las compañías *low cost* a través de la contratación *online*, siendo estas las principales responsables de las denegaciones de embarque injustificadas, ha acelerado un proceso que ya era, de por sí, imparable.

No obstante, sorprende particularmente el hecho de que no se haya aprovechado esta oportunidad para introducir en el proyecto de reforma un sistema de responsabilidad de las compañías aéreas, para aquellos supuestos de pérdida, deterioro o destrucción de equipaje, el único incidente que todavía no ha sido amparado bajo protección; sobre todo teniendo, en cuenta que cada vez son más las compañías dispuestas a cobrar por transportar el equipaje de mano. Cuestión particularmente controvertida en el caso español pues contradice rotundamente la normativa interna existente, concretamente el artículo 97 de la Ley sobre Navegación Aérea, que obliga a la gratuidad del servicio.

En cualquier caso, en la actualidad, a pesar de no conocerse la forma que tomará finalmente el reglamento hasta que se apruebe definitivamente la reforma, y al tener que interpretar el actual a la luz de la jurisprudencia comunitaria, que es quien ha inspirado de alguna manera el texto de nueva redacción, se estaría aplicando una especie de híbrido legal. Conocedora de ello, la Comisión Europea, emitió una Comunicación en

---

<sup>171</sup> SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*. Wolters Kluwer. Madrid 2019. p. 122

2016<sup>172</sup> con una serie de Directrices interpretativas aclarando conceptos y preceptos ambiguos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

**I.-** El contrato de transporte aéreo de pasajeros, además de ser uno de los de mayor relevancia mercantil por cuestiones de volumen y cantidad, es un contrato de carácter bilateral oneroso, que en la mayoría de las ocasiones debe considerarse de adhesión, por la especial condición de sus firmantes, y cuyo principal objetivo es el traslado del pasajero y su equipaje, de un punto a otro, en plenas condiciones de seguridad.

**II.-**El derecho aéreo, a diferencia del que rige otro tipo de transportes, como el marítimo, de fuerte carga consuetudinaria, es un derecho escrito marcado por la actuación combinada, tanto de la normativa nacional, como de la internacional y comunitaria y que se haya en continua evolución debido a la rapidez con la que se suceden los avances en este sector.

**III.-**La denegación de embarque por causa justificada es un derecho que se le otorga al transportista que le permite negar el acceso a la aeronave de un determinado número de pasajeros cuando se den una serie situaciones concretas, algunas especialmente riesgosas, que pueden llegar a afectar a la seguridad y/o al buen desarrollo del vuelo, o

---

<sup>172</sup> Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. «DOCE» núm. 214, de 15 de junio de 2016.

el pasajero haya incumplido alguna de las obligaciones pertinentes. En este apartado deberán incluirse también aquellos incumplimientos derivados por causas de fuerza mayor.

**IV.-** La denegación de embarque injustificada, como derecho atribuido al transportista eminentemente discrecional y que engloba circunstancias operativas o de otra índole más allá de la situación de sobre-reserva contemplada inicialmente, se ejerce de manera arbitraria y discriminatoria, al no seguirse ningún tipo de criterio a la hora de la selección de los pasajeros que deben abandonar la aeronave y supone un incumplimiento total del contrato.

**V.-** En el supuesto de los *unruly passengers*, pasajeros rebeldes o conflictivos, la competencia para conocer de los hechos delictivos cometidos por estos en el interior de la aeronave, se encuentra recogido en el Tratado de Tokio, el cual, regula en su articulado que, serán los tribunales del país de la nacionalidad de la matrícula de la aeronave.

**VI.-** El *overbooking*, debe entenderse en realidad como *overselling* o sobreventa de billetes; una práctica habitual para el mantenimiento del precio de los mismos, llevada a cabo conscientemente por las compañías y permitida por el legislador a falta de una solución mejor, ya que, en el caso contrario, los precios serían tan elevados que la aviación dejaría de ser el medio de transporte masivo que es hoy en día.

**VII.-** A pesar de tratarse de una práctica tolerada, el *overbooking* no posee una causa justificativa que lo exonere de responsabilidad, generando un derecho para los pasajeros de ser compensados; a excepción de aquellos que se presenten como voluntarios, los cuales desisten de esta manera a toda acción legal subsiguiente, al margen de la compensación pactada, al desembarcar o renunciar a acceder al avión.



**VIII.-** El sistema de compensación para los supuestos de denegación de embarque injustificado del Reglamento 261/2004 están basados en la distancia del recorrido, girando en torno al concepto de “itinerario”, el cual se fijará mediante un método de ruta ortodrómica calculada sobre la unión de dos puntos situados los más cercanamente posible en línea recta.

**IX.-** La heterogeneidad de intereses en juego, así como la velocidad a la que estos cambian, especialmente tras la irrupción de las compañías *low cost* y la contratación digital, han forzado en numerosas ocasiones la reforma de los Reglamentos existentes para la protección del pasajero en casos de denegación de embarque, mostrando cambios de tendencia contradictorios hacia la protección del consumidor unas veces, o de los intereses económicos de las compañías aéreas, otras.

**X.-** Actualmente, a expensas de que sea aprobado el proyecto de reforma del Reglamento 261/2004, se está aplicando un régimen mixto, a medio camino entre la regulación existente y la futura, al amparo de la interpretación de las distintas sentencias del TJUE.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ARROYO MARTINEZ.I., *Lecciones de Derecho Mercantil.*, 8ª ed. Civitas. Madrid.
2. CONDE TEJÓN, A., *El contrato de chárter aéreo, especial atención a la responsabilidad en caso de retrasos y cancelaciones, accidentes, daño a los equipajes y overbooking.* Comares, Granada, 2008.
3. FEAL MARIÑO, E. Mª., *El overbooking en el transporte aéreo*, Thompson Aranzadi, Navarra, 2003.
4. FERRER TAPIA B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Dykinson, Madrid, 2013.
5. HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, A., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: algunas consideraciones sobre competencia judicial internacional y*

- derecho aplicable*. Cuadernos de Derecho Transnacional, Vol. 3, Nº 1, marzo 2011.
6. MARQUEZ LOBILLO P., *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons, Madrid, 2013.
  7. GUERRERO LEBRÓN, Mª J., *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte de pasajeros*, Tirant Lo Blanch, Valencia. 2005.
  8. PAZ MARTÍN, J., *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional: de Varsovia a Montreal*. Universidad de Catilla la Mancha. Aeropuerto “Don Quijote”, Marcial Pons, Ediciones jurídicas y sociales S.A., Madrid-Barcelona, 2006.
  9. PETIT LAVALL, Mª V., *Cancelación de vuelos y retrasos: la necesaria reforma del Reglamento (CE) nº 261/2004*. Estudios de Derecho Mercantil: Liber amicorum, profesor Dr. Francisco Vicent Chuliá, Tirant lo Blanch, Valencia, 2013.
  10. QUINTANA CARLO I., *La responsabilidad del transportista aéreo por daños a los pasajeros*, Marcial Pons, Salamanca, 1977.
  11. SÁNCHEZ GARCÍA S., *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual*, Wolters Kluwer, Madrid 2019.
  12. PAZOS CASTRO, R., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Wolters Kluwer, Madrid, 2018.
  13. TAPIA SALINAS, L.,
    - *La regulación jurídica del transporte aéreo*, CSIC, Madrid, 1953.
    - *Derecho aeronáutico*. Bosch, Barcelona, 1993.
    - “¿Crisis del Derecho aeronáutico internacional? momentos críticos de su desarrollo” *Ciencia aeronáutica*. Nº24. 1956, recopilado en TAPIA SALINAS, L.,

*Trabajos de Derecho Aeronáutico y del Espacio.* Colección de estudios jurídicos.  
Vol. 1, Madrid, Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico, del Espacio y de  
la Aviación Comercial, 1978.

## LEGISLACIÓN

### Normas nacionales

- Real Decreto de 22 de agosto de 1885, por el que se publica el Código de Comercio. «BOE» núm. 289, de 16 de octubre de 1885. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/rd/1885/08/22/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/rd/1885/08/22/(1)/con)
- Real Decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil. «Gaceta de Madrid» núm. 206, de 25 julio de 1889. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/(1)/con)
- Real Decreto 1961/1980, de 13 de junio, por el que se establece un régimen de indemnizaciones optativas para los pasajeros de los servicios aéreos regulares a quienes se niegue el embarque en el vuelo contratado. «BOE» núm. 238, de 03 de octubre de 1980 Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1980/06/13/1961/con>
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. «BOE» núm. 89, de 14 de abril de 1998. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7>

- Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. «BOE» núm. 166, de 12 de julio de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/07/11/34/con>
- Real Decreto 57/2002, de 18 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Circulación Aérea. «BOE» núm. 17, de 19 de enero de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2002/01/18/57>
- Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea. «BOE» núm. 162, de 08 de julio de 2003. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/07/07/21/con>
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. «BOE» núm. 287, de 30 de noviembre de 2007. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>
- Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías. «BOE» núm. 273, de 12 de noviembre de 2009. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2009/11/11/15/con>
- Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima. «BOE» núm. 180, de 25 de julio de 2014. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/07/24/14>
- Resolución de 1 de febrero de 2019, de la Secretaría General de Transporte, por la que se aprueba la actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil. «BOE» núm. 33, de 7 de febrero de 2020. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/res/2020/01/28/1>
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. «BOE» núm. 298, de 12 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2020/11/11/6>

|                            |
|----------------------------|
| <b>Normas comunitarias</b> |
|----------------------------|

- Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. «DOCE» núm. 36, de 8 de febrero de 1991. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1991-80095>
  
- Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo del 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de compañías aéreas en caso de accidente. «DOCE» núm. 285, de 17 de octubre de 1997. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1997-81943>
  
- Orden de 27 de noviembre de 1997 por la que se regula la autorización de servicios aéreos intracomunitarios y el registro de sus tarifas. «BOE» núm. 300, de 16 de diciembre de 1997. Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/o/1997/11/27/\(4\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1997/11/27/(4))
  
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo “Protección de los pasajeros aéreos de la UE”, COM (2000). Bruselas, 21 de junio del 2000. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0365:FIN:ES:PDF>
  
- Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. «DOCE» núm. 140, de 30 de mayo de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2002-80905>
  
- Directiva del Consejo 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro. «DOUE» núm. 373, de 21 de diciembre de 2004. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-82937>
  
- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. «DOUE» núm. 46 de 17 de febrero de 2004. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>
  
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo COM (2005) final 16 de febrero 2005. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0097:FIN:ES:PDF>

- Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. «DOUE» núm. 204, de 26 de julio de 2006. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2006-81414>
  
- Reglamento (CE) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (versión refundida). «DOUE» núm. 293, de 31 de octubre de 2008. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-82157>
  
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. «DOUE» núm. 304, de 22 de noviembre de 2011. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2011-82312>
  
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. COM/2011/0174. Bruselas, 11 de abril de 2011. Disponible en: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ES:PDF>
  
- Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, que contiene las Directrices interpretativas del Reglamento nº 1107/206 SWD (2012), 11 de junio de 2012, Bruselas. Disponible en: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2012-06-11-swd-2012-171\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2012-06-11-swd-2012-171_es.pdf)
  
- Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. «DOUE» núm. 326, de 11 de diciembre de 2015. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2015-82474>

- Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. «DOCE» núm. 214, de 15 de junio de 2016. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29>
- Reglamento (UE) 696/2020 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 2020 por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad en vista de la pandemia de COVID-19. «DOUE» núm. 165, de 27 de mayo de 2020. DOUE-L-2020-80789. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2020-80789>

### Normas internacionales

- Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, como consecuencia de la Conferencia internacional de Derecho privado aéreo. «Gaceta de Madrid» núm. 233, de 21 de agosto de 1931. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1931-7008>
- Instrumento de Adhesión de España a los siguientes Tratados: Convenio Internacional de Cooperación relativo a la seguridad de la navegación aérea «Eurocontrol» (Bruselas, 13 de diciembre de 1960); Protocolo Adicional al Convenio Internacional de Cooperación para la Seguridad de la Navegación Aérea «Eurocontrol» (Bruselas, 6 de julio de 1970); Protocolo modificativo del Protocolo Adicional al Convenio Internacional de Cooperación para la Seguridad de la Navegación Aérea «Eurocontrol» (Bruselas, 21 de noviembre de 1978); Protocolo de Enmienda al Convenio Internacional de «Eurocontrol» para la Cooperación en la Seguridad de la Navegación Aérea de 13 de diciembre de 1960 (Bruselas, 12 de febrero de 1981); Protocolo relativo a la aplicación de ciertas disposiciones del Convenio sobre «Eurocontrol» que afectan a la Defensa (Bruselas, 13 de diciembre de 1960); Acuerdo multilateral relativo a la protección de materias clasificadas «Eurocontrol» (Bruselas, 18 de noviembre de 1969). «BOE» núm. 152, de 26 de junio de 1997. Disponible en: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1997-14014](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1997-14014)
- Instrumento de Ratificación del Convenio sobre Infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de aeronaves, concluido en Tokio el 14 de septiembre de 1963.



«BOE» núm. 308, de 25 de diciembre de 1969. Disponible en:  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1969-1487>

- Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999. «BOE» núm. 122, de 20 de mayo de 2004. Disponible en:  
[https://www.boe.es/eli/es/ai/1999/05/28/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/ai/1999/05/28/(1))
- Comunicado nº5 de la IATA a propósito del informe detallado de pasajeros 2019. Disponible en: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-passenger-monthly---dec-2019/>
- Comunicado nº: 06 de la IATA. “Caída Histórica de Demanda de Viajes Aéreos”. 2020. Disponible en: <https://www.iata.org/contentassets/9acb79cb3f2a4243af09f822c72f4355/2021-02-03-02-sp.pdf>

## **JURISPRUDENCIA**

### **Jurisprudencia nacional**

- SAP de Navarra núm. 246/1998 (Sección 2º) de 11 de diciembre de 1998, (AC 1998, 2006)
- SAP de Pontevedra núm. 20/2000 (Sección 5º) de 21 de enero del 2000 (AC 2000, 129).
- SJPI de Barcelona nº 43, de 25 de octubre de 2001. (AC 2002/517)
- SAP de Alicante (Sección 8º) de 25 de enero de 2002 (AC 2002/161)
- SAP de Palma De Gran Canaria. (Sección 5ª), de 20 de enero de 2003 (JUR 2003/196075)

- SJPI nº1 de Bizkaia, del 31 de octubre de 2003 (AC 2003/ 1565)
- STS 3208/2007 del 30 de abril de 2007. CENDOJ: 28079130072007100482.
- STS Sala primera de lo Civil, 18 de julio de 2011. (SP/SENT/639143)
- SAN del 23 de junio de 2014, (Sección 8ª), Sala de lo contencioso administrativo. (SP/SENT/771643)
- SAP de Madrid, (Sección 28ª) de 16 de mayo de 2014 (SP/SENT/781075)
- STS Sala de lo civil, de 5 de abril de 2017, rec. 2783/2014 (LALEY 22014/2017)
- SAP de Madrid (Sección 28ª) de 15 de enero de 2016, rec.10/2014 (LA LEY 124930/2017)
- STS 3733/2018, del 03 de noviembre de 2018. CENDOJ: 28079110012018100613.
- SJPII Álava, nº7 de 04 de septiembre de 2018, (SP/SENT/99243)
- SJM nº 2 de Bilbao, del 12 de febrero de 2018 (SP/SENT/962893)

### Jurisprudencia comunitaria

- STJUE de 20 de enero de 2005, Asunto C-464/01. Caso *Gruber-Bay Wa AG*
- STJUE de 22 de diciembre de 2008, Asunto C-549/07. Caso *Wallentin-Herrman*
- STJUE de 9 julio de 2009, Asunto C-204/08. Caso *Rehder, As*
- STJUE de 13 de octubre de 2011, Asunto C-83/2010. Caso *Sousa Rodríguez*
- STJUE de 4 de diciembre de 2012, Asunto C-316/2012. Caso *Guevara Kamm*

- STJUE de 4 de octubre de 2012, Asunto C-22/2011. Caso *Finnair*
- STJUE de 4 octubre de 2012, Asunto C-321/11. Caso *Cachafeiro-Reboredo*
- STJUE de 31 de enero de 2013, Asunto C-12/11. Caso *Mcdonagh*

## **WEBS OFICIALES VISITADAS**

- AESA: <https://www.seguridadaerea.gob.es/>
- DRAE: <https://dle.rae.es/>
- EDREAMS: <https://www.edreams.es/>
- IATA: <https://www.iata.org/>
- OACI: <https://www.icao.int/>
- UE: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_en.htm)

## **ANEXO**

Map of Europe illustrating flight routes. Blue arrows represent flights with origin in the EU territory, and red arrows represent flights with origin in a non-EU country and destination in the EU territory. A red box labeled "PAÍS EXTRACOMUNITARIO" is shown with a red arrow pointing to the EU territory.

### VUELOS COMPETENCIA DE AESA

**PAÍS EXTRACOMUNITARIO**

**COMPAGNÍA AÉREA COMUNITARIA**

**Cualquier compañía aérea**

**Vuelos con Origen en el territorio Español con cualquier compañía aérea**

**Vuelos con Origen en país extracomunitario y Destino en territorio Español con compañía aérea comunitaria**

59